



**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**

**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**

**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA**

**Título:** Da Intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Évora - A qualidade das Respostas Sociais e satisfação percebida dos utentes Internos da SCME -.

**Aluno nº33924:** João Pedro Cambeiro Barrulas.

**Orientação:** Professor Doutor Joaquim Manuel Rocha Fialho.

**Mestrado em Sociologia**

**Área de especialização:** Recursos Humanos e Desenvolvimento Sustentável.

**Relatório de Estágio.**

Évora, dezembro de 2016.

## **Índice Geral:**

<b>Capítulo 1 – Teoria e problemática do estágio - (Eixo 1)</b> .....	<b>22</b>
1.1. Caracterização da Instituição de acolhimento do estágio - Santa Casa da Misericórdia de Évora -.....	22
1.2. Resenha histórica da Santa Casa da Misericórdia de Évora.....	22
1.3. Estrutura organizacional da Santa Casa da Misericórdia de Évora.....	22
1.4. Missão da Santa Casa da Misericórdia de Évora .....	22
1.5. Valores da Santa Casa da Misericórdia de Évora.....	23
<b>2. Seus contributos potenciadores da dignidade das comunidades locais em particular, e da sociedade civil em geral.....</b>	<b>23</b>
2.1. Paradigmas de ação social corporativa da Santa Casa da Misericórdia em Portugal.....	24
<b>3. Do perfil cultural identitário da Santa Casa da Misericórdia.....</b>	<b>26</b>
3.1. Da organização da proteção social pública pela SCM (em sentido lato) suas inerentes lógicas na ação e da caracterização institucional da Santa Casa da Misericórdia de Évora (em sentido estrito) .....	26
3.2. Redes sociais de cooperação organizadas em dinâmicas por parcerias no processo de intervenção social .....	28
<b>4. As Misericórdias impulsionam a Economia Social (o terceiro setor) .....</b>	<b>29</b>
4.1. O Banco de Inovação Social (BIS) enquanto criação da Santa Casa da Misericórdia (SCM) .....	29
<b>5. O desenvolvimento local é praticado pelas Misericórdias .....</b>	<b>31</b>
<b>6. A atribuição de valor ao Capital Humano pelas Misericórdias em Portugal .....</b>	<b>33</b>
<b>7. Enquadramento teórico da presente investigação .....</b>	<b>34</b>
7.1. A Sociologia enquanto ciência social.....	36
7.2. As organizações do Terceiro Setor.....	38
<b>8. Problemática de investigação .....</b>	<b>40</b>
8.1. Qualidade de vida da população residente portuguesa.....	41
8.2. A satisfação percebida da população portuguesa seu Bem-estar (pessoal e social) .....	42
8.3.O exercício da Cidadania se afigura como um modo de Bem-estar (pessoal e social) .....	45
8.4.O integral desenvolvimento é uma condição para o pleno Bem-estar (pessoal e social).....	47

8.5. O Sistema de Gestão da Qualidade como meio de assegurar a Satisfação Percebida e a questão da Qualidade dos serviços .....	48
<b>Capítulo 2 .....</b>	<b>52</b>
<b>9. - Metodologia aplicada (Eixo 2) –.....</b>	<b>52</b>
9.1. Técnicas de Recolha de dados e tipologia de amostra e delimitação do campo empírico ...	52
9.2. Técnicas de tratamento de dados.....	54
9.3. Vantagens e desvantagens das técnicas de recolha de dados .....	54
<b>Capítulo 3 – Trabalho empírico: O sociólogo na SCMÉ – .....</b>	<b>56</b>
<b>10. Apresentação dos resultados (Eixo 3) .....</b>	<b>56</b>
<b>11. Apresentação de dados referentes à valência: Creche Rainha Dona Leonor ....</b>	<b>67</b>
<b>12. Apresentação de dados referentes à valência: Cantina Social .....</b>	<b>77</b>
<b>13. Apresentação de dados referentes à valência: Lar Nossa Senhora da Visitação .....</b>	<b>88</b>
<b>14. Apresentação de dados referentes à valência: Recolhimento Ramalho Barahona .....</b>	<b>100</b>
<b>15. Apresentação de dados referentes à valência: Serviço de Apoio Domiciliário</b> <b>meios .....</b>	<b>113</b> <b>117</b>
<b>16. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora (Eixo 4) .....</b>	<b>124</b>
<b>17. Conclusões:.....</b>	<b>131</b>
<b>18. Limitações do estágio e pistas para futuros trabalhos .....</b>	<b>138</b>
<b>19. Papel do sociólogo numa Instituição de Solidariedade Social .....</b>	<b>139</b>
<b>20. Anexos: .....</b>	<b>140</b>
<b>21. Apêndices: .....</b>	<b>147</b>
<b>22. Referências Bibliográficas: .....</b>	<b>341</b>

## Índice de Tabelas:

<b>Tabela nº1</b> – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente).....	147
<b>Tabela nº2</b> – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade . .....	148
<b>Tabela nº3</b> – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do utente).....	149
<b>Tabela nº4</b> – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do utente). .....	150
<b>Tabela nº5</b> – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do utente). .....	151
<b>Tabela nº6</b> – Análise estatística univariada das dimensões da perceção global da Farmácia da SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente). .....	153
<b>Tabela nº 7</b> – Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).....	155
<b>Tabela nº 8-</b> Análise univariadada estatística da dimensão: Acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).....	156
<b>Tabela nº9</b> – Análise univariada estatística da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela valência. ....	157
<b>Tabela nº 10</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: A perceção global da Farmácia na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afectivo. ....	158
<b>Tabela nº 11</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Farmácia.....	159
<b>Tabela nº 12</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Farmácia.....	160
<b>Tabela nº13-</b> Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	161
<b>Tabela nº14-</b> Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ). .....	161

<b>Tabela nº 15</b> - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias. ....	162
<b>Tabela nº 16</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Farmácia, e desenvolvimento ativo e autoestima.....	162
<b>Tabela nº 17</b> - Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Farmácia. ....	163
<b>Tabela nº18</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade .....	164
<b>Tabela nº19</b> - Analise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	165
<b>Tabela nº 20</b> – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia. ....	166
<b>Tabela nº21</b> - Análise estatística multivariada – análise fatorial -, das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência; Portador de doença), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspectos de melhoria. ....	167
<b>Tabela nº22</b> - Análise da regressão linear simples: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.....	170
<b>Tabela nº 23</b> – Teste <i>Area Under the Curve</i> (análise do desempenho). ....	172
<b>Tabela nº24</b> - Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria. ....	173
<b>Tabela nº25</b> – Análise estatística univariada de frequências da variável Gênero (lógica do Familiar).....	174
<b>Tabela nº26</b> – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade . ....	175
<b>Tabela nº27</b> – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do Familiar). ....	176
<b>Tabela nº28</b> – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do familiar).....	177

<b>Tabela nº 29</b> – Análise estatística univariada das dimensões da percepção global da Creche Rainha Dona Leonor da SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do familiar).....	179
<b>Tabela nº 30</b> - Análise univariada estatística da dimensão: Acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do familiar).....	182
<b>Tabela nº 31</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global da Creche Rainha Dona Leonor na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo.....	184
<b>Tabela nº 32</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Creche Rainha Dona Leonor. ....	185
<b>Tabela nº 33</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Rainha Dona Leonor.....	185
<b>Tabela nº 34</b> - Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	186
<b>Tabela nº 35</b> - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias. ....	187
<b>Tabela nº 36</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Creche Rainha Dona Leonor, e desenvolvimento ativo e autoestima.....	188
<b>Tabela nº 37</b> - Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Creche Rainha Dona Leonor.....	189
<b>Tabela nº38</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.....	190
<b>Tabela nº39</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	191
<b>Tabela nº 40</b> – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de Pearson.....	192
<b>Tabela nº 41</b> -Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspetos de melhoria.....	193

<b>Tabela nº42</b> - Análise da regressão linear simples: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.....	196
<b>Tabela nº 43</b> – Teste <i>Area Under the Curve</i> (análise do desempenho). .....	198
<b>Tabela nº44</b> - Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria. ....	199
<b>Tabela nº45</b> – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente).....	200
<b>Tabela nº46</b> – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade .....	201
<b>Tabela nº47</b> – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do utente).....	202
<b>Tabela nº48</b> – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do utente).....	203
<b>Tabela nº49</b> –Análise estatística univariada das dimensões da perceção global da Cantina Social da SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente .....	205
<b>Tabela nº 50</b> – Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).....	207
<b>Tabela nº51</b> - Análise univariada estatística da dimensão: Acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).....	209
<b>Tabela nº 52</b> - Análise univariada estatística da dimensão:Produtos e serviços disponibilizados pela valência. ....	210
<b>Tabela nº 53</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Perceção global da Cantina Social na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo do utente.....	211
<b>Tabela nº 54</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Cantina Social.....	212
<b>Tabela nº 55</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Cantina Social.....	213
<b>Tabela nº56</b> - Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados .....	213

<b>Tabela nº57-</b> Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ).....	213
<b>Tabela nº 58</b> - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias. ....	214
<b>Tabela nº59</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão perceção global da valência Cantina Social, e desenvolvimento ativo e autoestima ....	215
<b>Tabela nº 60</b> - Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Cantina Social .....	216
<b>Tabela nº61</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.....	217
<b>Tabela nº62</b> - Analise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	218
<b>Tabela nº 63</b> – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de Avaliação e a Relação de Empatia. ....	219
<b>Tabela nº64</b> -Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Género; Idade; Habilitações Literárias; Participação Efetiva), e o atributo da satisfação: Participação para propor aspetos de melhoria. ....	220
<b>Tabela nº65</b> - Análise da regressão linear simples: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.....	223
<b>Tabela nº66</b> – Teste <i>Area Under the Curve</i> (análise do desempenho da curva).....	225
<b>Tabela nº67</b> - Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria. ....	226
<b>Tabela nº68</b> – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente). ....	227
<b>Tabela nº69</b> – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade . ....	228
<b>Tabela nº70</b> – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do Utente).....	229
<b>Tabela nº71</b> – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do familiar).....	230



<b>Tabela nº72</b> –Análise estatística univariada das dimensões da percepção global do Lar Nossa Senhora da Visitação a SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente).....	231
<b>Tabela nº 73</b> – Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e Participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).....	233
<b>Tabela nº74</b> - Análise univariada estatística da dimensão: Acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).....	235
<b>Tabela nº 75</b> – Análise univariada estatística da dimensão:Produtos e serviços disponibilizados pela valência Lar Nossa Senhora da Visitação. ....	237
<b>Tabela nº 76</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo. ....	237
<b>Tabela nº 77</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ. ....	238
<b>Tabela nº 78</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ .....	239
<b>Tabela nº79</b> - Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	240
<b>Tabela nº 80</b> - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias na valência: Lar Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ.....	241
<b>Tabela nº 81</b> -Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Lar Nossa Senhora da Visitação e desenvolvimento ativo e autoestima .....	242
<b>Tabela nº 82</b> - Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Lar Nossa Senhora da Visitação.....	243
<b>Tabela nº83</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.....	244
<b>Tabela nº84</b> - Analise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	245
<b>Tabela nº 85</b> – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de Pearson.....	246

<b>Tabela nº86</b> -Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Género; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspetos de melhoria da valência: Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ.....	247
<b>Tabela nº87</b> - Análise da regressão linear simples: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.....	250
<b>Tabela nº88</b> – Teste <i>Area Under the Curve</i> (análise do desempenho).....	252
<b>Tabela nº89</b> - Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria. ....	253
<b>Tabela nº90</b> – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente). ....	254
<b>Tabela nº91</b> – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade . ....	255
<b>Tabela nº92</b> – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do Utente).....	256
<b>Tabela nº93</b> – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do Utente).....	257
<b>Tabela nº94</b> –Análise estatística univariada das dimensões da perceção global do Recolhimento Ramalho Barahona a SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente).....	259
<b>Tabela nº 95</b> – Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e Participação, e seus atributos correspondentes (lógica do Utente).....	261
<b>Tabela nº 96</b> - Análise univariada estatística da dimensão: Acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).....	263
<b>Tabela nº 97</b> – Análise univariada estatística da dimensão: produtos e serviços disponibilizados pela valência Recolhimento Ramalho Barahona. ....	265
<b>Tabela nº 98</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: A perceção global do Recolhimento Ramalho Barahona na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo.....	266
<b>Tabela nº 99</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Recolhimento Ramalho Barahona da SCMÉ.....	266

<b>Tabela nº 100</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Recolhimento Ramalho Barahona da SCME. ....	267
<b>Tabela nº101-</b> Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	268
<b>Tabela nº 102</b> - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias na valência: Recolhimento Ramalho Barahona da SCME.....	269
<b>Tabela nº 103</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Recolhimento Ramalho Barahona e desenvolvimento activo e autoestima.....	270
<b>Tabela nº104</b> - Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Recolhimento Ramalho Barahona.....	271
<b>Tabela nº105</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade .....	272
<b>Tabela nº106</b> - Analise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	273
<b>Tabela nº 107</b> – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de Pearson.....	274
<b>Tabela nº108-</b> Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Género; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspectos de melhoria da valência: Nossa Senhora da Visitação da SCME.....	275
<b>Tabela nº109</b> - Análise da regressão linear simples: Disponibilização da informação; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.....	278
<b>Tabela nº 110</b> – Teste <i>Area Under the Curve</i> (análise do desempenho). ....	280
<b>Tabela nº111-</b> Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria. ....	281
<b>Tabela nº112</b> – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente). ....	282
<b>Tabela nº113</b> – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade .....	283

<b>Tabela nº114</b> – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do utente).....	284
<b>Tabela nº115</b> – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do familiar).....	285
<b>Tabela nº116</b> – Análise estatística univariada das dimensões da perceção global do Serviço de Apoio Domiciliário da SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente). .....	287
<b>Tabela nº117</b> – Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).....	288
<b>Tabela nº 118</b> - Análise univariada estatística da dimensão: Acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).....	289
<b>Tabela nº 119</b> – Análise univariada estatística da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela valência Serviço de Apoio Domiciliário. ....	291
<b>Tabela nº 120</b> - Hierarquia dos atributos da dimensão: A perceção global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo.....	291
<b>Tabela nº 121</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Serviço de Apoio Domiciliário .....	292
<b>Tabela nº 122</b> – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência: Serviço de Apoio Domiciliário. ....	293
<b>Tabela nº123</b> - Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. ....	294
<b>Tabela nº 124</b> - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias .....	295
<b>Tabela nº 125</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão perceção global da valência Serviço de Apoio Domiciliário , e desenvolvimento activo e autoestima.....	296
<b>Tabela nº 126</b> - Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Serviço de Apoio Domiciliário.....	297
<b>Tabela nº127</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade. ....	298

<b>Tabela nº128</b> - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados .....	299
<b>Tabela nº 129</b> – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de Pearson.....	300
<b>Tabela nº130</b> - Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Género; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspetos de melhoria.....	301
<b>Tabela nº131</b> - Análise da regressão linear simples: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.....	304
<b>Tabela nº132</b> - Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria. ....	306

## **Índice de Matrizes:**

<b>1. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Farmácia</b> .....	<b>307</b>
<b>2. Meta-matriz descritiva para análise de conteúdo das entrevistas Farmácia</b> .....	<b>308</b>
<b>3. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas Creche Rainha Dona Leonor</b> .....	<b>310</b>
<b>5. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Cantina</b> .....	<b>313</b>
<b>6. Meta-matriz descritiva para análise de conteúdo das entrevista: Cantina</b> .....	<b>314</b>
<b>7. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Serviço de Apoio Domiciliário</b> .....	<b>315</b>
<b>8. Meta-matrix descritiva para análise de conteúdo das entrevistas: Serviço de Apoio Domiciliário</b> .....	<b>317</b>
<b>9. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Recolhimento Ramalho Barahona</b> .....	<b>319</b>
<b>10. Meta-matrix descritiva para análise de conteúdo das entrevistas: Recolhimento Ramalho Barahona</b> .....	<b>321</b>
<b>11. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas</b> .....	<b>323</b>
<b>12. Meta-matrix descritiva para análise de conteúdo das entrevistas</b> .....	<b>325</b>
<b>13. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Farmácia (Utentes)</b> .....	<b>328</b>
<b>14. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Creche Rainha Dona Leonor (Familiares)</b> .....	<b>329</b>
<b>15. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Cantina Social (Utentes)</b> .....	<b>330</b>
<b>16. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Lar Nossa Senhora da Visitação (Utentes)</b> .....	<b>332</b>
<b>17. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Recolhimento Ramalho Barahona (Utentes)</b> .....	<b>333</b>
<b>18. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência Serviço de Apoio Domiciliário (Utentes)</b> .....	<b>334</b>

## **Índice de Gráficos:**

<b>Gráfico n°1-</b> Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada	<b>168</b>
<b>Gráfico n°2 -</b> Gráfico de componente em espaço rotacionado. ....	<b>169</b>
<b>Gráfico n°3 –</b> Gráfico de dispersão dos dados da regressão linear.....	<b>171</b>
<b>Gráfico n°4 -</b> Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada .....	<b>194</b>
<b>Gráfico n°5-</b> Gráfico de componente em espaço rotacionado .....	<b>195</b>
<b>Gráfico n°6 –</b> Gráfico de dispersão dos dados da regressão linear.....	<b>197</b>
<b>Gráfico n°7-</b> Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada	<b>221</b>
<b>Gráfico n°9 -</b> Gráfico de componente em espaço rotacionado. ....	<b>224</b>
<b>Gráfico n°10-</b> Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada, apartir da análise fatorial. ....	<b>248</b>
<b>Gráfico n°11-</b> Gráfico de componente em espaço rotacionado apartir da análise fatorial .....	<b>249</b>
<b>Gráfico n°12-</b> Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada, apartir da análise fatorial .....	<b>276</b>
<b>Gráfico n° 13-</b> Gráfico de componente em espaço rotacionado apartir da análise fatorial. .....	<b>277</b>
<b>Gráfico n°14–</b> Gráfico de dispersão dos dados da regressão linear.....	<b>279</b>
<b>Gráfico n°15-</b> Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada .....	<b>302</b>
<b>Gráfico n°16–</b> Gráfico de dispersão dos dados da regressão linear.....	<b>305</b>

## **Índice de Abreviaturas e Siglas:**

**AUC**- *Area Under the Curve*.

**BIS** – Banco de Inovação Social.

**CAF** – Common Assesment Framework.

**EQUASS**- *European Quality Assesment for Social Services*.

**GINI** – Coeficiente de GINI mede a desigualdade.

**IAS** – Indexante de Apoios Sociais.

**IDH** - Índice de Desenvolvimento Humano.

**INE** – Instituto Nacional de Estatística.

**IPSS** – Instituição Particular de Solidariedade Social.

**ISO** - *Internacional Standartization Organization*.

**MAQ** - Modelos de Avaliação da Qualidade.

**MTSS** – Ministério do Trabalho e Segurança Social.

**PC** – Pacto de Cooperação.

**PIB** – Produto Interno Bruto.

**RH** - Recursos Humanos.

**SCMA** - Santa Casa da Misericórdia de Arganil.

**SCMÉ**- Santa Casa da Misericórdia de Évora.

**SGQ** - Serviço de Gestão da Qualidade.

**SPSS**- *Statistics Package for Social Sciences*.

**VAB** - Valor Acrescentado Bruto.

**UMP**- União das Misericórdias Portuguesas.



## **Agradecimentos:**

Uma obra jamais por sim só, poderá ser edificada singularmente compreendida, é antes sim, uma construção colectiva, e por esse mesmo motivo, mais que justo, é legítimo fazer menção a algumas pessoas que estiveram presentes nesta obra. Primeiramente agradeço incondicionalmente à minha Mãe, pela sua devoção sincera à Família, plena de profundos sacrifícios... pelos seus filhos e, à sua casa. Ao meu Irmão que, fraternamente grato, pois assumiu e incorporou para além de me aconselhar e auxiliar atempadamente, sem faltas, ou omissões de nenhuma ordem, o papel social, na ausência de nosso Pai. À memória dos meus avós (Felicíssima e, Vitorino), que foram elementares na minha formação dos meus princípios espirituais, e valores morais, elementares, nunca negligentes e, sempre presentes no amparo. A minha avó (Benardina) cujo o acompanhamento, e cooperação foi contínuo, no suprimento não rara vez constante, nos difíceis momentos vividos e experienciados por minha parte, neste caminho hostil. Ao meu estimado amigo Hugo Saial e Bruno Nascimento, pela sua honesta lealdade, na presença permanente no percorrer neste meu intenso e escabroso caminho, peçados de obstáculos diversos, das mais variadas ordens... tal como, no engajamento do estímulo na minha luta diária, com coragem determinada, e firme convicção. Pelo seu esmerado auxílio em todas as horas, mesmo naquelas mais profundamente árduas e críticas, com bondade de intenções, e fé do exemplo, e da esperança na palavra, o agradecimento ao prezado amigo Luís Sampaio. Aos meus professores feitores do forjamento da intelectualidade na minha personalidade, e da espiritualidade do meu carácter: da Família Salesiana; da Escola Básica André de Resende; da Escola Secundária de Severim de Faria, e da Universidade de Évora o corpo docente do Departamento de Sociologia, a estes estou intensamente grato. Ao senhor padre Dâmaso Aniceto, e à Santa Igreja Católica, pela motivação no encetar desta missão, com obras de piedade, puro estudo e, acção sacrificial no pão de cada dia. Pela plena e cabal monitorização deste trabalho académico desenvolvido, ao Professor Doutor Joaquim Fialho, pela bondade e doutrina no desempenho e, representação dos ideais académicos da academia eborense ante esta orientação. À Santa Casa da Misericórdia de Évora, em particular, ao senhor provedor Dr. Lopes Figueira pelo acolhimento, confiança, e consequentemente à oportunidade concedida deste estágio. Dou graças a Deus, à pobreza material que me concedeu, condição elementar para a riqueza intelectual, espiritual e cultural que tenho alcançado. Aos referidos neste texto, bem-haja por me ajudarem nesta obra.

**Resumo:**

O Relatório de estágio tem por desígnio, compreender e analisar, o statu quo das dimensões da satisfação (Contemplando o seu bem-estar pessoal e social) dos utentes das valências da Santa Casa da Misericórdia de Évora, por conseguinte, analisando e compreendendo a qualidade de vida desses mesmos utentes, debruçando-se, pois, sobre as potenciais e/ou evidentes necessidades institucionais por suprimir, e problemas sociais por erradicar. O levantamento da actual informação obteve-se através de dois instrumentos metodológicos de recolha de dados: inquérito por questionário de aplicação directa auto-administrada (utentes), e por intermédio de entrevistas semi-estruturadas (diretores técnicos das valências). Relativamente, aos métodos de tratamento de dados, no primeiro instrumento utilizou-se IBM SPSS 22, já no segundo análise de conteúdo. Após a detecção das necessidades existentes, procedeu-se a elaboração de uma proposta de intervenção sócio-organizacional, por forma a solucionar essas mesmas necessidades existentes. O presente documento estrutura-se em 4 eixos: o Eixo 1 – Componente teórica - ; o Eixo 2 – Componente metodológica - ; Eixo 3 – Componente dos resultados - ; Eixo 4 – Componente de intervenção sócio- organizacional - .

**Palavras-chave:** Satisfação; Qualidade; Necessidades; Utente; Intervenção sócio-organizacional.

**Abstract:** Intervention of the Holy House of Mercy of Evora - The quality of the Social Responses and satisfaction perceived Internal SCME of users -.

This work is to design, understand and analyze the status quo of the dimensions of satisfaction (Contemplating their personal and social welfare) of users of the valences of the Holy House of Mercy of Evora, therefore, analyzing and understanding the quality life of these same users, addressing therefore, on potential and / or obvious institutional needs to suppress and eradicate social problems. The survey of current information was obtained through two methodological tools for data collection: survey by self-administered direct application questionnaire (users), and through semi-structured interviews (technical directors of valences). With regard to the data processing methods, the first instrument was used SPSS 22, in the second content analysis. After detection of the needs, it proceeded to draw up a proposal for social and organizational intervention in order to solve these same existing needs. This document is divided into four axes: Axis 1 - Theoretical component -; Axis 2 - methodological component -; Axis 3 - Component of results -; Axis 4 - socio-organizational intervention component.

**Key-words:** Satisfaction; Quality; Needs; User; Socio-organizational intervention.

## **Introdução:**

Na contemporaneidade poderemos constatar que, o Estado-Providência apresenta uma insuficiente capacidade de intervenção, e, por conseguinte, no suprimento das necessidades e do atendimento aos problemas das comunidades em particular, e da sociedade em geral, nestes termos o terceiro sector representa um elementar papel social, neste sentido há, pois, muitas lacunas a explorar esta relação (Salamon, Lester, Kramen, Benjamin, & Gidron, 1992).

Assim sendo, o terceiro sector representado, por exemplo através das Instituições Particulares de Solidariedade Social (neste caso Santa Casa da Misericórdia de Évora), desempenha uma crucial missão na intervenção pela ação social corporativa, quer nas necessidades sociais a suprir, quer nos problemas sociais a erradicar, por intermédio das suas respostas sociais, onde o capital social (na mobilização da estrutura de relações a nível individual e institucional – envolvimento com famílias e comunidade) é valorizado, tal como o capital cultural (no investimento das competências dos indivíduos) (Coleman, 1988).

Poderemos pois enunciar que, afigura-se um desígnio das instituições ,(é o com frequência) ter de se adaptar a novos paradigmas da realidade social, aprimorando assim, a qualidade de bens e dos produtos que disponibilizem, de facto a qualidade pode ser percebida como um vasto conjunto de propriedades de um serviço (produto) que, a tornam adequada ao princípio/missão de determinada organização (instituição) dando-se primazia, como resposta a satisfação das necessidades (implícitas ou explícitas), bem como, às expetativas dos seus clientes (utentes) (Coleman,1988).

Neste mesmo sentido, necessário será referir, que os objetivos (gerais e específicos) que, se pretenderam alcançar no decurso do estágio organizaram-se da seguinte forma:

**Objetivos gerais:** - Interpretar e analisar como a Santa Casa da Misericórdia de Évora, procede ao estímulo no incentivo e melhoria da qualidade dos serviços prestados por intermédio das suas Respostas Sociais; - Compreender e analisar, as estratégias das Respostas Socais na valorização da auto-estima, no reconhecimento e estímulo ao papel no utente, pela SCME.

No que toca aos **objetivos específicos** são os seguintes:

- Análise e estudo, das condições na promoção da saúde (física; psíquica e social) do utente da Santa Casa da Misericórdia de Évora; - Entender e explicar, de como a promoção do desenvolvimento afectivos (envolvimentos com as famílias e comunidades), por parte da Santa Casa da Misericórdia de Évora influência a qualidade de vida percebida pelos utentes da mesma; - Avaliar de como a optimização e incentivo do desenvolvimento ativo contribui para a satisfação percebida dos utentes da Santa Casa da Misericórdia de Évora; - Descrever e explicar a tangibilidade (recursos materiais) e da Confiança e Segurança (a eficácia dos serviços assegurados) pela SCME; - Estudar e compreender de como a Empatia (no tratamento com zelo e ética) e Fiabilidade (de como os serviços são prestados) da SCME para com os seus utentes.

De fato, os objetivos de estudo, são um enunciado heurístico na proposta de intenções a desenvolver no decurso do presente estudo (Guerra,2002). Ademais se refere que, se verificou pelo estagiário a sua inserção numa equipa multidisciplinar, por forma a adquirir um conhecimento prático (experiência em contexto institucional) do trabalho social, através de ações de relação e interacção em ambiente de trabalho na SCME.

Recentemente, tem-se diagnosticado<sup>1</sup> sobre as organizações não-governamentais em Portugal, principalmente no ano de 1995, onde se tem vindo a verificar a profunda necessidade, de criar mudanças necessárias ante as formas do trabalho social, na sua organização e capacidade de resposta (Henrique et al, 2015).

Neste sentido, surgiu a necessidade, a nível eminentemente nacional de haver uma análise sobre as regras de funcionamento dos serviços prestados, ora relativos a entidades de índole pública, ora para entidades de cariz privada. Todavia, no ano de 2003, fora estabelecido um acordo compreendido entre a Segurança Social- MTSS para com o Ministério do trabalho tal como também para com órgãos representativos das IPSS, documento designado: o PC , imbuído no espírito do Pacto de Cooperação e solidariedade social, consubstanciando-se documento: Lei nº 32 de 2002 de 20 de dezembro, assumindo por desiderato: “ a definição, criação e implementação de medidas para o desenvolvimento da qualidade e segurança das respostas sociais, promovidas pelas IPSS” (Henrique, et al 2015).

---

<sup>1</sup> O diagnóstico (sob uma perspectiva de intervenção prática da sociologia) é um instrumento de planeamento muito importante, este permite antes da intervenção no terreno, o interpretar a realidade social, analisar e descrever os problemas sociais e sociológicos presentes na realidade social (em determinado âmbito), que, por conseguinte, estejam presentes nos fatos e fenómenos sociais (Guerra, 2002).

No entanto, é importante referir que o presente relatório de estágio se organizou da seguinte forma: primeiro através do primeiro eixo onde tem lugar uma componente de índole teórica, verificando-se o levantamento de um cômputo de autores pertinentes, que abordem direta, ou indiretamente a questão do Estado social, e nele a satisfação, bem como, a qualidade dos serviços/ produtos disponibilizados.

O segundo eixo, através da metodologia de recolha e tratamento dos dados (qualitativos e quantitativos) teve por desígnio a criação de um diagnóstico social (para apurar as necessidades a suprir, e os problemas a suprimir) sistémico, das valências da SCMÉ, a aplicação de uma metodologia dialética, ora pela aplicação de um inquérito por questionário directo auto-administrado, e pela aplicação de inquérito por entrevista semi-estruturada. Cujos os dados do primeiro instrumento, foram tratados pelo software IBM 22 SPSS, já o segundo pela análise de conteúdo.

Relativamente, ao terceiro eixo, orienta-se para a apresentação dos resultados obtidos, por conseguinte pela sua análise e reflexão, das valências da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

Porém o quarto eixo, visou a elaboração de um conjunto de propostas de intervenção sócio-organizacional, sendo o seu objectivo, a orientação para a decisão, no dar resposta quer às necessidades, quer aos problemas existentes na instituição, tendo por base os resultados apurados a partir da elaboração do diagnóstico social (por valência).

## **Capítulo 1 – Teoria e problemática do estágio - (Eixo 1)**

### **1.1. Caracterização da Instituição de acolhimento do estágio - Santa Casa da Misericórdia de Évora -**

### **1.2. Resenha histórica da Santa Casa da Misericórdia de Évora**

A instituição Santa Casa da Misericórdia de Évora, constitui-se como sendo uma das mais antigas IPSS de Portugal, sendo a segunda misericórdia mais antiga de Portugal tendo sido fundada a 7 de dezembro de 1499, surgindo posterior à fundação da misericórdia de Lisboa 1497. Por vontade e querer do rei D. Manuel I, e sua esposa Rainha Dona Leonor.

A presente instituição tem 517 de existência onde promove e desenvolve eminentemente um trabalho de apoio social a um conjunto de parceiros (*stakeholders*) vasto. Contemplando a sua intervenção social, na terceira idade; doentes; crianças em particular, e sociedade civil em geral , atendendo às suas necessidades, à luz das catorze obras de misericórdia.

### **1.3. Estrutura organizacional da Santa Casa da Misericórdia de Évora**

Quanto à sua estrutura organizacional, a Santa Casa da Misericórdia de Évora, é composta por um conjunto de corpos gerentes, nomeadamente, a Assembleia Geral Conselho geral e mesa administrativa, sendo selecionados por voto sigiloso, tendo o mandato nestes a durabilidade de 3 anos, onde terão de existir listas formadas pelos irmãos (com 50 assinaturas).

Relativamente, à mesa administrativa é formada pelo provedor, vice-provedor, tal como 7 vogais, tendo o intuito a direção e autoridade da administração da Santa Casa da Misericórdia de Évora. Contudo, os corpos sociais da Santa Casa da Misericórdia de Évora, tem um mandato em triénio (de momento de 2014-2017).

### **1.4. Missão da Santa Casa da Misericórdia de Évora**

A missão da Santa Casa da Misericórdia de Évora, alicerça-se em praticar a caridade cristã, através do exercício das obras de misericórdia materiais, e imateriais, primando em princípios morais e éticos da Doutrina Social da Igreja, sendo o segmento da população natural de residência em Évora dentro e fora de muralhas, assegurando e

mantendo respostas sociais, para atender à integral promoção da saúde, e consequentemente, da sua qualidade de vida.

### **1.5. Valores da Santa Casa da Misericórdia de Évora**

A Santa Casa da Misericórdia de Évora, tem por objetivo uma ação social direta e também assistencial, dando primazia, ao assegurar e manter os direitos humanos e valores cristãos, atendendo à sua dimensão biológica, psíquica social e por conseguinte espiritual. Todavia, há o princípio da humanização dos cuidados dedicados a cada utente designadamente: o respeito; a confidencialidade; trabalho em rede; profissionalismo e responsabilidade social.

## **2. Seus contributos potenciadores da dignidade das comunidades locais em particular, e da sociedade civil em geral**

Na pós-modernidade Portugal, depara-se com uma variedade de necessidades a dar resposta, problemas sociais a erradicar, onde devido a circunstâncias histórico-políticas estruturais, tal como socioeconómicas conjunturais, hoje estão indelevelmente presente na realidade dos atores sociais. Alguns desses mesmos problemas sociais: a entropia do Estado-Providência; a desempregabilidade crescente, também o problema do rácio demográfico (excesso de idosos, e escassez de jovens).

Galvanizante é, pois, a intensa precaridade do mercado de trabalho; nas privações de acesso a bens e serviços; na presença da crescente pobreza sociologicamente compreendida (absoluta e relativa); a existência de uma densa exclusão sob óptica sociológica (social; cultural e também prementemente económica).

Neste sentido, a missão da Santa Casa da Misericórdia é elementar na esfera social, no diagnosticar as causas, e casualidades desses problemas sociais, tal como, na elaboração de estratégias de ação (veja-se a investigação ação) para erradicar os mesmos, e seus consequentes efeitos verificáveis (Santos,2015)

Diante deste, *statu quo*, o paradigma de ação gira em torno, do engajamento (qualitativamente compreendido) da gestão da qualidade inerente às respostas sociais por si praticadas, através das suas diversas valências (entenda-se por estas extensões materiais da Santa Casa da Misericórdia de Évora (em relação ao caso da Misericórdia de Évora):

Lar e centro de dia; creche e jardim-de-infância; serviço de apoio domiciliário; centros de actividades ocupacionais; cantina social; hospital e farmácia.

No entanto, a Santa Casa da Misericórdia de Évora, assegura às comunidades em particular, e à sociedade civil em geral o acesso a serviços de qualidade, que de facto se ajustam às suas necessidades, tal como as suas ínsitas expectativas, o que quotidianamente constitui para a Santa Casa da Misericórdia de Évora como um consistente desafio com empenho, no seu envolvimento e compromisso (Moniz, 2007).

Nesta realidade social e institucional globalizada, e globalizadora que nos inserimos, os processos de interação/relação social e institucional afiguram-se como sendo dialeticamente entendidos entre: o global e por outro lado o local, as Misericórdias com efeito, adaptaram-se a este mesmo paradigma de relação/interação, actuando a nível global em Portugal (como um todo), mas não descurando, o seu desígnio de raiz local, no que concerne à intervenção (atendendo às partes desse todo) (Santos, 2015).

## **2.1. Paradigmas de ação social corporativa da Santa Casa da Misericórdia em Portugal**

A Santa Casa da Misericórdia, regeu-se e continua a reger-se, por paradigmas de ação social corporativa, não sendo esses paradigmas em si próprios estanques, mas antes sim dinâmicos, expressando um progresso evidente nos seus desideratos a cumprir na sua missão institucional no domínio comunitários e social. Num primeiro poderemos considerar o paradigma de índole assistencialista<sup>2</sup>, cuja intervenção pela ação social corporativa tem como problema social, (que é verificável com frequência e perenidade) assegurar, e manter a dignidade humana, isto é, tendo o fito de possibilitar sobreviver os segmentos da população mais débil (nas condições de acesso a bens e serviços) (Viana, Nunes, Serra, & Amaro, 2013).

No paradigma anteriormente referido, constatamos que a condição do ator social (débil, pobre ou no risco da pobreza) não se verifica uma erradicação da pobreza (compreendida

---

<sup>2</sup> Este paradigma assistencialista debruça-se, pois, na forma de suprir as necessidades materiais de existências de segmentos da população frágil, fazendo assim jus ao cumprimento das sete obras de misericórdia materiais anteriormente elencadas.



a pobreza absoluta e relativa) dos indivíduos que desta condição social padecem, mas tão-somente a sua atenuação (ainda que constante) de modo sistemático.

Um outro paradigma que precede este, (por complementaridade) o paradigma providencialista<sup>3</sup> que, na sua essência supre de forma indubitável, as lacunas legadas pelo Estado-Providência (por sua incapacidade temporária ou seu insuficiente poder), tendo um propósito de intervenção não somente, material mas principalmente imaterial, garantindo (tanto quanto possível), as condições de acesso, e possibilidade de fruição de direitos civis, sociais, e políticos (Viana, Nunes, Serra, & Amaro, 2013).

Sendo um imperativo premente do paradigma providencialista, o de evitar tanto quanto possível for, as condições de privação no acesso os estes bens imateriais, e, por conseguinte, a sua potencial exclusão (social; económica e cultural), estimulando, pois, a qualidade de vida que deles necessitam de beneficiar. O terceiro paradigma a tomar lugar: esse é o emancipatório<sup>4</sup>, este assume uma finalidade mais de cariz relacional, o a interação socialmente compreendida entre grupos e comunidades em geral, e o indivíduo em particular, sendo fomentada a integração e inclusão daqueles através de ações onde seja promovido o envolvimento (pois que, o Estado-Providência, não pode apenas por si, ser o primeiro e único responsável pela ação de integração social, bem como, na veiculação da inclusão social, neste sentido, o Terceiro setor é determinante, no processo de integração e inclusão social, nomeadamente pela égide das Misericórdias (Viana, Nunes, Serra, & Amaro, 2013).

Poderemos, pois, deduzir que, estes paradigmas de ação social, são entre e para si complementares gerando assim, a eficácia das práticas concretizadas através das suas respostas sociais, deste modo, é evidente que cada paradigma de ação (assistencialista; providencialista; emancipatório) tem desideratos distintos nas respostas sociais que aplica, mas, no entanto, complementares.

---

<sup>3</sup> Neste paradigma poderemos inferir que se preocupa mormente com a possibilidade de usufruto a: uma habitação condigna; cuidados básicos de saúde; bem como o potenciar da frequência da escolaridade (com a intencionalidade de promover a sua integração/inclusão nas comunidades (débeis) em particular e de segmentos da população (também volúveis à pobreza (absoluta e/ou relativa).

<sup>4</sup> O paradigma emancipatório, tem por principal imperativo o de estimular as faculdades dos atores sociais, reforçando a de forma paulatina o potenciar da plena autonomia dos indivíduos, grupos e também comunidades, para que assim conquistem o seu espaço na sociedade (designadamente: os seus papéis sociais, e estatutos).

### **3. Do perfil cultural identitário da Santa Casa da Misericórdia**

#### **3.1. Da organização da protecção social pública pela SCM (em sentido lato) suas inerentes lógicas na ação e da caracterização institucional da Santa Casa da Misericórdia de Évora (em sentido estrito)**

Importa frisar que, após o 25 de Abril de 1974, houver uma substancial e radical mudança nos modelos de organização da protecção social pública, influenciando assim de certo modo, a organização das respostas sociais a estruturar, bem como, dos serviços a disponibilizar, assentando tal organização em três eixos: o primeiro eixo na percepção da individualização da exclusão, neste eixo percebe-se os problemas sociais (por exemplo: privação de acesso a bens; exclusão social e pobreza -absoluta e relativa-) se assumem como sendo afetadoras enquanto um fenómeno social exclusivo, de uma categoria unidimensional, isto é, os indivíduos socialmente compreendidos (Cohen, 2009).

De fato no plano da intervenção, pela atribuição das respostas sociais, é o mais proeminente, atente-se a título de exemplo: atores sociais que padeçam da privação e exclusão à educação e formação (no que é atinente às suas competências); de pessoas portadoras de deficiências várias (ou objecto de segregação/estigmatização social devido a doença), ou até pessoas com ausência de habitação (abrigo/domicílio), todavia na parcialidade poderemos refutar o eixo da individualização de resposta centradas no indivíduo, se nos debruçarmos sobre as intervenções executadas com vista às comunidades e famílias, isto é, os efeitos dos problemas sociais produzem efeitos numa colectividade (e não apenas na singularidade do indivíduo socialmente compreendida).

O segundo eixo detém-se, sobre o pendor individualizante das respostas sociais produzidas, na medida em que, atende a destinatários que são singularmente compreendidos o pressuposto de partida é que, as respostas sociais são dirigidas para destinatários (aqueles que beneficiam das respostas sociais) são mormente atores sociais singularmente entendidos nomeadamente: os idosos (centros de dia, lares, centros de tempos ocupacionais, centros de acolhimento temporário); os jovens (acolhimento e acompanhamento familiar; lares de juventude e infância); as crianças (Jardins de infância, creche, serviço de adopção) os adultos (no empoderamento das suas capacidades e competências pela formação) (Cohen, 2009).

Contudo, o terceiro eixo (de aplicabilidade abrangente), tendo por nome: ciclo de vida, sendo o espectro de amplitude vasto, na medida em que, abrange: Jovens e crianças em risco; Infância e Juventude; Pessoas adultas e idosas; famílias e comunidades.

A Santa Casa da Misericórdia de Évora, enquanto instituição de Solidariedade Social, estrutura-se, num conjunto de valências cujo desígnio é operar às quatorze obras de Misericórdia sete materiais e, sete espirituais, porém tal se alcança, através das suas valências, valências essas que comportam uma resposta social a suprir, sendo essas valências as seguintes: Serviço de Apoio Domiciliário (detendo à data cento e dez utentes); Lar Nossa Senhora da Visitação (abarcando vinte e quatro utentes), Recolhimento Ramalho Barahona (tendo cento e quarenta utentes), sendo que estas respostas sociais se contemplam no âmbito da geriatria e ação social.

Seguidamente, a Farmácia da Misericórdia de Évora (tendo por estimativa diária um rácio de > de cinquenta clientes), sendo o objectivo desta atuar na área da saúde. Contudo, no domínio da educação (infantil) a Creche Rainha Dona Leonor dispõe de serviço de berçário e infantário, mas não tendo o pré-escolar, não obstante, têm cerca de 35 crianças a usufruir dos seus serviços disponibilizados. Conquanto, a cantina social, enquanto resposta social no domínio da ação social, assiste trinta cantinhos (isto é, aqueles que beneficiam da cantina social), tendo esta tão-somente refeição e meia, em horário diurno – não havendo refeições em horário noturno - .

Havendo, por certo outros órgãos da Santa Casa da Misericórdia de Évora, mas que não denotam o estatuto de valência e, não detendo uma resposta social em si, designadamente: a Loja Solidária, onde o seu fito é, alocar calçado e roupa doados, que revertam mediante solicitação, para pessoas as quais a sua condição social o legitime.

Os Serviços Gerais, sendo um departamento do Recolhimento Ramalho Barahona tem por finalidade providenciar pois: a frota de automóveis que permite a deslocação dos utentes; os serviços de eletricidade e de carpintaria, tal como também dos serviços de índole agrícola (horticultura e fruticultura), sendo os serviços gerais utilizados em prol da Instituição Santa Casa da Misericórdia de Évora e, seus utentes.

### **3.2. Redes sociais de cooperação organizadas em dinâmicas por parcerias no processo de intervenção social**

As redes sociais (podem-se considerar enquanto estrutura social e enquanto associação imbuída de potencial e determinável mobilidade social) institucionais, através de objetivos gregários (coletivos), onde integram na sua estrutura, diversos atores sociais, orientadas para o desenvolvimento de estratégias sustentabilidade continua. Contudo, as redes institucionais, no seu processo de relacionamento baseados numa lógica de poder, assente em regulares negociações, na intermediação no contacto, em trocas e também concessões, que visam fortificar as dinâmicas de influências nos atores que participam na rede (Acioli, 2015).

A existência de uma união de redes institucionais (de mutualidades e também misericórdias) poderá se constituir diante da falência parcial do papel social do Estado-Providência, como tendo um papel importante ao construir laços fortes (assentes numa lógica de regularidade), na medida que possa dar resposta ao solucionar dos problemas e, à satisfação das necessidades das populações, e tanto quanto possível atenuar as desigualdades sociais económicas bem como no erradicar de certos, problemas sociais que se revestem de fenómenos da realidade social (a pobreza; a privação; a exclusão), tentando potenciar a justiça e a equidade social (Granvoetter, 1973).

Sobre uma outra perspetiva, poderemos considerar que, o funcionamento eficaz das redes institucionais (tendo um propósito social) dando primazia à acumulação de capital social<sup>5</sup>, pretendendo gerar valor social (Burt, 1992).

Em Portugal deve-se à igreja católica o funcionamento de uma ampla rede de instituições de assistência social, no ensino e saúde em todo o território do país. Atente-se ao domínio da assistência e apoio social, em particular, das instituições para com relação a igreja são elementares para suprir carências lacunares das instituições estatais (Barreto, 2002).

---

<sup>5</sup> O capital social, entendido como sendo um recurso que poderá ser gerador de valor social, isto é, no enfatizar mais-valias sociais, e ganhos económicos.

#### **4. As Misericórdias impulsionam a Economia Social (o terceiro setor)**

Na contemporaneidade, onde constatamos dificuldades diversas (privações de acesso e sua conseqüente exclusão) sentidas por segmentos da população débeis (Idosos; crianças; tal como adultos) na satisfação percebida da sua qualidade de vida, neste contexto surgiu na década de 90 (1996) o Pato de Cooperação<sup>6</sup>, estabelecido entre o Estado, e também as Instituições de Solidariedade Social, nas quais se inserem as Misericórdias (enquanto Instituição de Solidariedade Social), desempenhando um preponderante papel social, na atribuição de respostas sociais (Santa Casa da Misericórdia, 2015).

Constituindo-se parte integrante do Terceiro setor (não havendo lucro, antes sim mais valias, que são transformadas em prol de acção social) as Misericórdias, têm atuado por forma a divulgar os seus serviços, abonando o apoio à economia social, através: do respeito pela dimensão humana; no combate à exclusão; pela prática de uma visão da missão organizacional que se inserindo-se no tecido social (não sendo cingido a uma dimensão estritamente económica; na primazia das pessoas e trabalho sobre o capital; no desenvolvimento de um elevado grau de capital social, tal como agindo na erradicação (e não somente na sua dinamização) de problemas sociais; na promoção da coesão social e por conseguinte no incentivo da responsabilidade social e justiça e equidade social (Santa Casa da Misericórdia, 2015).

##### **4.1. O Banco de Inovação Social (BIS) enquanto criação da Santa Casa da Misericórdia (SCM)**

A título de exemplo, de como as Misericórdias são agentes impulsionadores na prática constante da economia social, foi um Banco de Inovação Social, que actualmente funciona como uma plataforma que aglutina 27 parceiros, isto é, instituições de índole públicas e privadas, e da esfera da economia social que tem por princípio orientador, os activos do conhecimento, a sua experiência e da sua competência. O propósito de criar, um Banco de Inovação Social, pretende também coordenar recursos humanos através de voluntariado, e de outro modo fomentar a solidariedade, enquanto valor (Leirão, 2015).

O Banco de Inovação Social, concebido pela Santa Casa da Misericórdia tem por desígnio promover a inovação social, por intermédio da experimentação de base científica tal

---

<sup>6</sup> Este Pato de Cooperação permite o financiamento organizado de serviços prestados pelas Instituições de Solidariedade Social, bem como das famílias que necessitem de apoio social.

como, de aplicação prática, através do investimento de apoio à criatividade, criatividade essa que é uma mais-valia, como forma inovadora como poderá atender na resolução de problema, e necessidades sociais, através de respostas sociais mais capacitadas na sua eficácia (Santa Casa da Misericórdia, 2015).

De fato, a economia social constitui-se como um setor vital, para a sociedade, na medida em que assegura: 250 mil empregos directos; (5,5%) do emprego renumerado; (2,8%) no VAB (Valor Acrescentado Bruto) representando (10 %) do PIB (Produto Interno Bruto). Desta forma, poderemos entender o valor e importância que a economia social representa, em Portugal, representação essa, na qual as Misericórdias têm participado através das suas ações designadamente como se referiu com o estabelecimento do Banco de Inovação Social (INE, 2015)

O Parlamento Europeu, salientou que a economia social desempenha um papel preponderante para o desenvolvimento económico das Nações, pois não apenas permite gerar riqueza endógena como também, possibilita a criação de empregos duradouros. Na União Europeia as instituições operantes da economia social, representam (10%) do conjunto de empresas europeias, sendo em números brutos dois milhões de empresas responsáveis por (6%) do emprego na sua totalidade (Leirão, 2015).

## 5. O desenvolvimento local<sup>7</sup> é praticado pelas Misericórdias

Atendendo aos sinais dos tempos, peçados de tremendos desafios para as Instituições de Solidariedade Social (IPSS), estas são ainda hoje agentes espoletadores iniciativas dinâmicas onde se integra tal como se articula, o seu trabalho de intervenção (pelas suas respostas sociais), onde se verifica a constituição de parcerias de cariz colaborativo, assumindo objetivos comuns, tendo por base o compromisso e a confiança entre, e para si.

Considerando, que o desenvolvimento enquanto fenómeno multidimensional sendo: económico; ecológico, mas também (e principalmente) social, este assume-se como um processo que deve ser (ou se não o for tornar-se) sustentável nas suas dimensões. Neste âmbito, o desenvolvimento local, tem por baluarte a mobilização voluntária de entidades, cujo desiderato é o de possibilitar através das suas sinergias, o acesso a recursos (tangíveis e intangíveis) que por sua vez, poderá contribuir para o Bem-Estar Comum, e assim preservar/assegurar e/ou crias condições para o estabelecimento da qualidade de vida (Almeida,2013).

Todavia, a noção de local representa-se por um caracter não monolítico mas sim dialético, ora por um lado, é o espaço no qual ocorrer diversos fatos sociais fenómenos socioculturais, histórico-políticos, bem como, as suas práticas sociais inerentes, ora por um outro lado, enformam os espaços onde reificam diversas formas de relação e interacção (Fragoso, 2005).

O desenvolvimento local, sendo um processo (e também um conceito) multiforme pauta-se por um conjunto de fatores que, têm por propósito dar resposta atendendo: ao corresponder de expectativas e também interesses, tal como na satisfação das necessidades percebidas. Conquanto, o desenvolvimento social, deve ser de cariz endógeno e organizado, tal como orientado de forma educativa para a mudança, e assim consecutivamente para o progresso (social, cultural e económico) no território local (Fragoso, 2005).

---

<sup>7</sup> O desenvolvimento local é concebido, por um conjunto de ações estratégicas, por vários parceiros em função do Bem-Comum, tomando lugar em determinado espaço. Havendo uma ênfase do valor da identidade, e do reconhecimento de valor dos recursos.

Desta forma poderemos deduzir que, as Misericórdias são de forma indubitável promotoras e executoras, de um constante processo de pleno desenvolvimento (social; cultural; económico) por exemplo através da criação do cartão de saúde, que tem por intuito de prestar um pleno serviço de saúde por um lado de proximidade, por outro lado por qualidade dos serviços e também da sua proximidade, sendo que esse mesmo cartão de saúde desempenha duas finalidades práticas, o de facilitar a viabilidade de acesso aos serviços de saúde das Misericórdias, bem como ao serviço em especial de internamento, havendo ainda o aprimoramento da relação entre prestador do serviço, e usuário (utente) veja-se também a prestação de consultas ao domicílio e o seguro para internamento até aos 70 anos de idade, evitando desta forma o período de prolongamento em listas de espera (UMP,2015).

Poderemos inferir que, esta ação de intervenção pela criação do cartão de saúde para a população portuguesa, se assume sem dúvida com um exemplo de como a inovação social (a criação do cartão de saúde) potencia pois o desenvolvimento social na medida em que, estimula e promove por um lado a satisfação percebida dos beneficiários (utentes), e por outro, impulsiona também um engajamento qualitativo da qualidade dos variados serviços prestados pelas Misericórdias, no âmbito da saúde, porém por outro lado permite, uma valorização da qualidade de vida população (UMP,2015).

Poderemos ainda focar, outras ações que são por si apologéticas do desenvolvimento social, designadamente as iniciativas (eventos sociais) praticadas anualmente do Dia Internacional Para a Erradicação da Pobreza, onde com espírito solidário, e consciência social é valorizada e se pretende pois, sensibilizar as consciências da população, este ano em particular em Albufeira, onde através de uma iniciativa desportiva se angariou cerca de 400 artigos de higiene pessoal, tendo como destinatários as famílias desfavorecida (isto é, as pessoas com escassez de recursos) desse local (concelho de Albufeira) (UMP,2015).

Contudo, outro exemplo de ações indutoras de desenvolvimento local é, o da Covilhã onde regularmente ocorrem ações de sensibilização para a angariação (pelos “Baús da diferença”) de bens escolares e de bens alimentares, mas também de brinquedos tendo como destinatárias, a população debil no acesso a recursos deste mesmo concelho (UMP, 2015).



## **6. A atribuição de valor ao Capital Humano<sup>8</sup> pelas Misericórdias em Portugal**

As Misericórdias em Portugal representam por certo uma mola que incita ao desenvolvimento (social,cultural e económico) como já havíamos referido, contudo esse desenvolvimento ocorre na atribuição de valor ao Capital Humano, ao deter uma considerável capacidade de empregabilidade a intuição, que assim combate o desemprego de forma direta, e indirectamente a pobreza (absoluta e relativa), tal como, a privação de acesso de bens e serviços e, ainda à exclusão de frequência dos meios sociais, culturais) (SCMA, 2010).

Poderemos e deveremos, estearmo-nos no exemplo da Santa Casa da Misericórdia de Arganil que, em termos brutos a empregabilidade da população deste concelho – Arganil - 161 posto de trabalho, dos quais 134 são do pretencentes pelo género feminino, e 24 do género masculino, em valores percentuais: (85 %) do género feminino e (25 %) do género masculino. Conquanto existe, pois o investimento dos colaboradores (funcionários), através da sua qualificação,isto é das suas competências, por ações de formação/qualificação, preparando-os para os seus desafios do quotidiano na complexidade da realidade social (SCMA, 2010).

De relevo é salientar, aqui um salutar exemplo de valorização do Capital Humano, é o investimento na saúde pela Santa Casa da Misericórdia de Arganil, verificado na residencial Açor Residence Saúde e Bem-Estar, tendo como propósito, servir os familiares dos utentes, assegurando-lhes alojamento, tal como, a prestação de serviços orientados para a saúde e Bem-Estar, mas também para a socialização daqueles (SCMA, 2010).

No entanto outros componentes existem no processo de desenvolvimento nomeadamente, o capital social. Porém, no desenvolvimento outros aspetos são elencados mormente relacionados com características constituintes das regiões e locais sendo valorizado, não apenas os recursos tangíveis (fluxos de bens), mas principalmente os recursos intangíveis (informação; conhecimento, nestes termos o capital social assume-se como sendo, um recurso intangível na sua particular essência,sendo elementar para se poder alcançar o desenvolvimento (Putnam,2000).

---

<sup>8</sup> Destaque-se o exemplo de valorização do Capital Humano pelas Misericórdias, os diversos Protocolos de Cooperação estabelecidos com diversas instituições de ensino superior em territórios a nível nacional.

## 7. Enquadramento teórico da presente investigação

Para nos debruçarmos sobre a efetiva necessidade, e o potencial problema sociológico<sup>9</sup> que é a satisfação percebida, e a qualidade de serviços será importante, analisarmos os Modelos de Avaliação da Qualidade (MAQ), tal como, os modelos de processos chave das respostas sociais, tendo ambos surgido no ano de 2006, constituindo-se como sendo constituintes normativos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) (Instituto de Segurança Social, 2009).

Conquanto, o SGQ fora adoptado pelo Instituto de Segurança Social, tendo por base a ISO 9001 Gestão da Qualidade dos Serviços e da norma ISO 22000 – Gestão da Segurança Alimentar, tal como, da existente legislação aplicável para a qualidade dos equipamentos, e ainda da simplificação dos modos de procedimento, e licenciamento das respostas sociais (Henrique et al, 2015).

Porém o Instituto de Segurança Social, na criação do seu modelo de avaliação impregnou-se muito no espírito e letra, do Modelo Europeu de AutoAvaliação – CAF – *Common Assesment Framework* ( Estrutura de Avaliação Comum), elaborado apartir do modelo ISO 9000, do *Balanced ScoreCard* , bem como no Modelo europeu European Foundation for Quality Managment.

As Instituições de Solidariedade Social (IPSS), hoje deparam-se com inúmeros desafios a superar, com novas realidades, que se impõem, assim desta forma é preponderante perceber as respostas sociais, não tão-somente com um denominador comum das IPSS, que por sua vez, também assume contornos de um fator de diferenciação na gestão, bem como, numa maior eficácia gestão organizacional.

Para que uma organização tenha, um eficaz desempenho, na optimização do seu funcionamento, é relevante incrementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que possa ser reconhecido e certificado internacionalmente. (Segurança Social, 2015).

---

<sup>9</sup> Sendo importante reter a diferença compreendida entre problema social e problema sociológico: o primeiro obedece a uma estrutura de comunicação; afecta uma coletividade significativa de pessoas, tal como a sua concepção se edifica apartir do senso comum. O segundo prende-se, pois, sem dúvida, com a hermenêutica da teoria e metodologia sociológica, para o resolver através dos seus métodos e técnicas (Lanzara, 1987).

É do conhecimento geral, que a Comunidade Europeia têm vindo a exigir aos países que constituem a União Europeia um considerável empenhamento, na qualidade dos serviços sociais. Estas mesmas medidas exigidas na qualidade dos serviços, foram adotadas pela Segurança Social, entidade esta que regula as actividades das Instituições de Solidariedade Social.

## **7.1. A Sociologia enquanto ciência social**

A Sociologia constituindo-se como uma das ciências sociais, tem por desiderato: descrever; explicar; analisar e compreender a aparente simples (porém complexa) realidade social, debruçando-se pois, sobre diversos fatos, e vários fenómenos sociais que estejam representados nas comunidades e sociedades em geral, e nos indivíduos em particular, indagando de como esses fatos e, fenómenos sociais são ora uma causa, ora um efeito, resultante dos comportamentos e atitudes, praticadas pelos actores sociais

De facto, a Sociologia como ciência visa alcançar identificando quais são os obstáculos do conhecimento científico sobre o social nomeadamente: as representações (mais imediatas e aparentes) sobre a realidade social, onde há o exercício de um conhecimento sincrético (sobre o social, mas não sociológico), isto é, o conhecimento do senso comum cujo mesmo está imbuído em conjeturas ideológico-doutrinárias, não raras vezes embasada em preconceitos e estereótipos deturpadoras dando azo a um paradigma de interpretação da realidade social sobre um espectro, motivado pelo etnocentrismo; naturalismo e no idealismo prático (Silva & Pinto, 1986).

No entanto, importante é referir que a Sociologia enquanto ciência opera, uma certa ruptura epistemológica com a realidade social, onde está arreigada a influência do senso comum, tal rutura, permite discernir aquilo que é especulativo (derivado apartir do senso comum, cujo conhecimento é especulativo, bem como sincrético, bem como desorganizado),e aquilo, que se afigura com fático (alicerçado, num modelo de conhecimento sistemático, rigoroso, metódico e organizado), assim sendo, a rutura possibilita, de facto distinguir o que se pode considerar, a realidade social, da realidade sociológica (Silva & Pinto, 1986).

Após, a rutura epistemológica, assume-se como relevante a verificabilidade, significando isto que, as teorias suas hipóteses e fatos, bem como as suas premissas lógicas são refutáveis, condição necessária para um outro procedimento, o da construção de um novo paradigma científico (Sociológico). Estes três procedimentos: Rutura; Verificação e Construção, são de natureza sociológica cujo objetivo é atingir novos paradigmas da realidade social existente, compreendendo os seus sentidos e significados.

## 7.2. As organizações do Terceiro Setor

O papel do Estado-providência, alicerça-se em promover e incentivar, o alcançar de determinados objetivos, tais como: na produção da segurança e justiça social, no estimular a regulação/orientação socioeconómica, mas também no assegurar o Bem-estar dos atores sociais (designadamente no assegurar as suas condições de acesso à qualidade de vida) mas poderemos inferir que, com a emergência da globalização se verificou acentuadas características no aparelho de Estado, pois que a globalização operou uma influência nessas características (na sua dimensão; estrutura) (Rosavallon, 1985).

Todavia com a globalização (na expansão dos mercados; ante a diversificação dos mercados, da nova ordem de mercados internacional; do liberalismo económico) onerou o Estado-providência e, por conseguinte, o seu papel social nomeadamente no conteúdo das suas funções a desempenhar, desta forma espoleta-se uma crise no papel social do Estado-providência, quer quanto à eficácia dos objetivos a atingir e, da eficiência dos seus recursos, na sua equidade (Rosavallon, 1985).

Devido aos fatos supracitados, poderemos deduzir e coerência afirmar que, o Bem-estar social e, o Bem-estar social são indelevelmente condicionados e influenciados, o primeiro no funcionamento psicológico individual e, suas componentes emocionais associadas, já o segundo (em sua grande parte influenciado pelo primeiro) na qualidade das relações e interações sociais estabelecidas, não apenas pelos atores sociais. Porém também, na sociedade em si própria e, suas instituições a ela inerentes (Friedman, 1980).

Em Portugal, existem três Uniões (IPSS<sup>10</sup>; Misericórdias e Mutualidades) que entre si estabelecem um suporte, para com o Estado-Providência no que diz respeito à representatividade, e no que diz respeito à efetiva participação política. Estas organizações de fato, estabelecem comunicação para com o Estado ao nível nacional sobre problemáticas várias, elementares para a aplicação da actividade das organizações no terreno.

A existência de uma união de redes institucionais (de mutualidades e também misericórdias) poderá se constituir diante da falência parcial do papel social do Estado-Providência, como tendo um papel importante ao construir laços fortes (assentes numa

---

10 A União das IPSS sempre teve um pendor, para se assumir como a união de todas as instituições de solidariedade social, agrupando por base associações de índole canónica (misericórdias) e associações de índole civil (mutualidades).

lógica de regularidade), na medida que possa dar resposta ao solucionar dos problemas e, à satisfação das necessidades das populações, e tanto quanto possível atenuar as desigualdades sociais económicas bem como no erradicar de certos fenómenos (a pobreza; a privação; a exclusão), gerando capital social (Granvoetter, 1973).

## 8. Problemática de investigação

Nos tempos hodiernos, existe a crescente necessidade de atender ao melhoramento qualitativo dos atores sociais, sendo o bem-estar (a satisfação) um desiderato a alcançar, e, por conseguinte, a sustentar. Contudo, cientistas sociais norte-americanos designadamente Angus Campbell e Philip Converse, têm publicado algumas obras relativas ao impacto na vida das pessoas e das sociedades das perceções partilhadas pelos cidadãos atinentes ao bem-estar e a qualidade de vida (Lima & Novo, 2006).

Naturalmente, outros estudos posteriores aos suprarreferidos têm sido desenvolvidos, denotam, que as perceções e avaliações subjetivas, dos cidadãos sobre o bem-estar (satisfação), tal como outros domínios da vida social, se unem como essenciais para entender as dinâmicas das sociedades modernas.

Conquanto, segundo o relatório de Joseph Stiglitz, Amartya Sen e Jonathan Fitoussi referente a: “ Medida da Performance e do Progresso Social” incentiva pois, a promoção e desenvolvimento<sup>11</sup> do conhecimento não apenas de medidas de índole objectiva para o bem-estar social, nos aspetos económicos (educação, saúde, desigualdades sociais, participação política, trabalho, pobreza), mas sim principalmente do conhecimento do bem-estar subjetivo (satisfação com a vida, sentimento de felicidade, emoções positivas e negativas (Lima & Novo, 2006).

Nesta lógica, o psicólogo Daniel Kahneman, vencedor do prémio nobel da Economia, fez jus no seu importante trabalho, ao estudo do bem-estar subjectivo (satisfação com a vida e do sentimento de felicidade. É evidente que, as pessoas têm como desiderato não somenos o acesso à plena saúde, mas igualmente à sua realização pessoal., tal como, à sensação de bem-estar consigo próprias e com os outros (Kahneman, Krueger, Schwartz, & Stone, 2004).

Tendo como base de apoio, os inquéritos do *European Social Survey*, que foram realizados em mais de vinte países europeus entre 2002/2003 e 2010/2011, revelaram que os portugueses apresentam níveis baixos de satisfação percebida e felicidade, quando comparados com países da União Europeia do pré-alargamento: (Alemanha; Bélgica,

---

<sup>11</sup>O desenvolvimento uma variável multidimensional, na medida, em que deve contemplar uma componente económica, outra cultural e também social, não sendo, pois, monolítico na sua definição (Seeres, 1969).



Espanha, Reino Unido), e nos países designados de pós-nórdicos (Noruega, Estónia, Bulgária, Polónia) sendo que, estes últimos apresentam maior satisfação percebida com a vida, do que o grupo anterior (Kahneman, Krueger, Schwartz, & Stone, 2004)

### **8.1. Qualidade de vida<sup>12</sup> da população residente portuguesa**

Curiosamente se nos debruçarem sobre a relação compreensão (ou não) entre o grau de satisfação/felicidade para com o nível de riqueza (PIB). Segundo estudos, sobre a percepção da satisfação percebida/felicidade relacionada com o PIB, revelam que existe uma relação positiva estabelecida entre estes dois fatos, assim nesta medida tanto quanto maior for, o PIB tendencialmente será o grau de satisfação percebida/felicidade existente num país (Lima & Novo, 2006).

Ainda na esteira do mesmo estudo em apreço, poderemos constatar que igualmente existe uma relação positiva, compreendida entre a satisfação percebida/felicidade para com o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), assim sendo, tanto quanto maior for a satisfação/felicidade tendencialmente maior será o Índice de Desenvolvimento Humano. Contudo, se por sua vez for controlada, o indicador IDH (índice de desenvolvimento humano) a correlação entre as variáveis: satisfação e, o PIB deixa de ser significativo (Kahneman, Krueger, Schwartz, & Stone, 2004).

Poderemos inferir, pois, que, não é premente a importância da riqueza do país (PIB), que se associa a satisfação percebida/felicidade, mas principalmente indicadores subjetivos designadamente: a qualidade de vida; o rendimento individual; a educação; e o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) (Kahneman, Krueger, Schwartz, & Stone, 2004).

Contudo, importante é entender, que a satisfação de certa forma depende das condições socio-económicas existentes, e histórico-políticas que a sociedade disponibiliza e oferece ao ator social, assim sendo, as desigualdades sociais poderão não raras vezes condicionar ou, inibir a plena satisfação percebida dos atores sociais segundo dados da *European Survey*, no que diz respeito à percepção da felicidade e satisfação percebida com a vida, e a relação destas com o GINI (Índice de rendimentos).

---

<sup>12</sup> A qualidade de vida afigura-se como um conceito multidimensional, muito importante, pois esta depende, pois, digamos do bem-estar pessoal, mas também do bem-estar social do indivíduo (Lima & Novo, 2006).

O índice de GINI (Índice de rendimentos), revela que há uma correlação significativa entre as seguintes variáveis: tanto quanto maior for, o índice de GINI, isto é, quanto menores forem as desigualdades a nível societal, menor será a manifestação expressa de felicidade/satisfação percebida por parte dos atores sociais. Poderemos deduzir então, que aqueles ambientes sociais que, valorizam o desenvolvimento humano, como uma prioridade a dar resposta, fazem a apologia, não fomentam condições para o aprofundamento das desigualdades sociais, sendo um ambiente propício à felicidade e satisfação percebida dos atores sociais (Lima & Novo, 2006).

Contudo, no caso de Portugal<sup>13</sup> poderemos enunciar o seguinte, há uma relação entre a satisfação percebida/felicidade para com o rendimento familiar. Tendo por base os dados, do estudo dos autores em apreço, demonstra que existe um menor grau de satisfação/felicidade (mais baixo) para as pessoas que auferem menores rendimentos salariais, do que aquelas que auferem rendimentos salariais mais elevados (médio/altos).

Desta forma, poderemos deduzir que a satisfação/felicidade, não se reflete através do impacto de rendimentos salariais elevados (médio/altos), quer isto dizer que há uma paridade compreendida entre as pessoas de rendimentos baixos, para com as pessoas com rendimentos médios/saltos. Desta forma poderemos depreender que, não há uma relação linear entre o rendimento salarial e, a satisfação/felicidade (Lima & Novo, 2006).

## **8.2. A satisfação percebida da população portuguesa seu Bem-estar<sup>14</sup> (pessoal e social)**

Todavia, importante é referir que em Portugal, verifica-se uma relação entre a satisfação percebida, tal como, o sentimento de segurança económica subjectiva (relativas à probabilidade de perda de emprego, designadamente não ter dinheiro para custear as despesas básicas referentes a: saúde; alimentação; educação; justiça), no entanto há outras variáveis que influenciam a satisfação percebida de certa forma, nomeadamente o rendimento subjectiva, e também a realização de expectativas. (Lima & Novo, 2006).

---

<sup>13</sup> Em Portugal, poder-se-á enunciar que na população tendencialmente se verifica de fato uma harmónica relação entre a satisfação e a felicidade, pesando embora o fato se registar actualmente um elevado número de população inactiva.

<sup>14</sup> O Bem-estar assume duas dimensões que o constituem, uma objetiva e outra subjectiva, a primeira está relacionada com: a habilitação literária, o rendimento auferido, e a qualidade de vida, já a segunda dimensão prende-se com felicidade; a satisfação percebida e com emoções positivas (Lima & Novo, 2006).

Contudo, o conceito de satisfação/felicidade, é pois constituído por duas dimensões o bem-estar social, foi operacionalizado no *European Social Survey* 2006/2007, no segundo conceito do bem-estar social, estava relacionado com a qualidade das relações interpessoais, tal como para a avaliação da relação com a sociedade e as comunidades em geral, e para com as instituições e organizações em particular, porém no primeiro impera o funcionamento psicológico individual, e emoções afetas a esse desenvolvimento (Kahneman, Krueger, Schwartz, & Stone, 2004).

A satisfação percebida, poderá pois assim desta forma ser percepcionada através de do bem-estar individual, e do bem-estar social, que por sua vez se poderão caracterizar por aspetos emocionais (emoções positivas e negativas); medidas de perceção de satisfação com a vida; medidas de vitalidade (ter energia, sentir-se activo), de resiliência e auto-estima (sentir-se capaz de assumir responsabilidades, e enfrentar adversidades) e medidas de funcionamento psicológico positivo (competência, autonomia, e empenhamento).

Todavia, dados recentes do *European Social Survey* 2012/2013, relativamente a Portugal nos anos de 2006/2007, são reveladores de que a crise económica não alterou substancialmente a satisfação percebida, o bem-estar e a qualidade de vida no conjunto da população portuguesa (Lima, Baptista, & Correia, 2009).

Importante é referir que, de certa forma, aqueles atores sociais que têm emprego, tendo um sentimento de utilidade social, usufruem de uma tendencial plena satisfação/felicidade, e assim do bem estar pessoal, e do bem estar social, assim sendo apresentam: emoções positivas; medidas de vitalidade activa; tal como uma substancial capacidade de resiliência e auto-estima, e também de medidas de funcionamento psicológico ativo, através do empenhamento, na autonomia e responsabilidade, sendo que aqueles que se encontram desempregados não usufruem tendencialmente de um estado emocional positivo (Lima & Novo, 2006).

Conquanto, poderemos de fato elencar algumas causas plausíveis, e motivos evidentes que contribuem para o bem-estar não tenha diminuído de forma consubstancial, no ano de 2006/2007 sendo os valores muito baixos, e que nesta mesma a sociedade portuguesa (e principalmente, os segmentos frágeis da população) que estariam sujeitos a um determinado stress, e também impacto psicossociológico (*floor effect*) (Salamon, Lester, Kramen, Benjamin, & Gidron, 1992).

Entendendo que a crise social é bastante profunda, acarreta também por um lado corolários que terão impacto sobre a auto-estima dos atores sociais (segmentos fragilizados, que padeçam de pobreza – absoluta ou relativa -, privação de acesso a bens e serviços e conseqüentemente a exclusão social, cultural e económica.

Se refletirmos, sobre o quão difícil é manter os valores da satisfação, e do bem-estar social subjetivo semelhantes aos que se apuraram em anos, numa situação de crise social de menor dimensão, entenderemos que a manutenção da satisfação e do bem-estar pessoal e social, depende da capacidade de resposta à crise, pela redação positiva à adversidade, manifestação de recursos autonomia e competência.

No que concerne, noção de bem-estar social subjetivo, no período de crise em 2006/2007, mantem-se em 2012/2013 a qualidade referente ao capital social ( isto é, a qualidade das relações interpessoais), no entanto pode-se verificar um acentuado decréscimo relativamente às ações orientadas para a solidariedade e ação social entre 2006/2007 a 2012/2013, de (14%) para (6%), porém poderemos deduzir que, há uma concentração no capital social (em rede) para com familiares e amigos, e não tanto, nas comunidades em particular , e na sociedade em geral (Segurança Social, 2015).

Afigura-se como importante, determo-nos na seguinte ilação, a satisfação envolve o bem-estar societal, objetivo (habilitações literárias; rendimento auferido; acesso a recurso; qualidade de vida), e subjetivo (satisfação com a vida; sentimento de felicidade; emoções positivas e negativas), presentes na sociedade, que em si contempla, agregados e grupos tal como comunidades diversas, isto é um sistema no qual se integra o individuo (Lima & Novo, 2006).

É relevante salientar, para que o individuo possa alcançar a satisfação percebida deve, pois, ser objeto de uma funcional integração social por si, e a inclusão social para si, tal como também a igualdade de acesso aos mais diversos recursos existentes, tal como também, no constante exercício dos seus direitos, e na consciencialização dos seus deveres, por parte dos actores sociais.

Dever-se-á frisar que, nas sociedades contemporâneas atuais, existente uma permanente competitividade no mercado tornando a oferta e a procura no mesmo mais intensamente renhida e também complexa, assim sendo, as sociedades modernas no seu funcionamento

social, transformam-se acentuadas nas desigualdades sociais (na insuficiente equidade social existente) (Almeida, 2013).

É relevante elencar o seguinte, a avaliação estabelece-se por comparação, sendo um processo, ora nesta óptica, é importante entender que a satisfação percebida é não raras vezes objecto de avaliação, porém assume-se como relevante compreender que, é essencial neste processo (a avaliação) sistemático, que se verifique a imparcialidade necessária e a neutralidade possível, não induzindo, juízos de valor/opiniões e/ou até ideologias políticas, que influenciem e enviesem esse mesmo processo.

### **8.3.O exercício da Cidadania<sup>15</sup> se afigura como um modo de Bem-estar (pessoal e social)**

Estado, em particular ao Estado-Nação, desta forma, os cidadãos têm a legitimidade de usufruir de: liberdades, e garantias igualmente. Conquanto, é importante referir que os cidadãos se usufruírem de uma plena cidadania. Civil, política e social, poderão usufruir certamente de uma qualidade de vida, e, por conseguinte, do bem-estar pessoal, e bem-estar social (Cabral, 1997).

Por conseguinte, a componente política da cidadania, prende-se com a participação política como eleitor de órgãos, e como membro constituinte desse órgão, porém afigura-se como preponderante componente da social cidadania dos atores sociais, sendo esta componente a mais importante. A dimensão social, da cidadania comporta um conjunto de dimensões vasto nomeadamente: saúde, segurança social, educação e cultura.

É fulcral entender que primeiramente, era função do Estado-Providência<sup>16</sup> assegurar o acesso à plena cidadania (entenda-se por esta a nível tridimensional: política; civil e social) porém, não raras vezes, este não consegue suprir de forma cabal, a satisfação percebida dos cidadãos pertencentes e integrados ao Estado. Todavia, quando falha ainda

---

<sup>15</sup> O exercício da cidadania, é um fator de fato importante para a satisfação, sendo que a cidadania para ser plena depende de um conjunto de elementos que a tornem plena: no pleno exercício de direitos civis, e direitos políticos tal como direitos sociais (Mozzicafreddo, 1997).

<sup>16</sup> O Estado-Providência tem um conjunto de incumbências para com os indivíduos em particular, e com as comunidades e a sociedade em geral – responsabilidades – designadamente com: a educação; a saúde; a justiça, ou seja, na regulação coletiva e da orientação qualitativa das relações sociais e económicas também (Mozzicafreddo, 1997).

que, na parcialidade o dever do Estado-Providência, deve de ter lugar a intervenção da Instituições de solidariedade social (Mozzicafreddo,1997).

Na Europa em geral e, em Portugal em particular assistimos ao sonogamento subtil do exercício da cidadania social, e dos seus direitos sociais inerentes, devido ao fato de se verificar um aumento da inibição das condições de acesso a recursos (devido à sua privação), ao crescente número de exclusão social, e, conseqüentemente à pobreza absoluta (sendo esta quando há uma privação da dignidade humana: alimentação; saúde; educação; justiça) contudo, a relativa (é aquela onde a pobreza, que não é profunda nem grave, na diminuição do consumo) (Alves, 2009).

Há a referir que, a taxa de pobreza, que heurísticamente compreendida indica a população que se encontra abaixo da linha de pobreza, e a intensidade da pobreza que revela, a quantidade de indivíduos pobres que se situam na condição de pobres. O indicador de pobreza (absoluta/relativa) poderá revelar o grau de precaridade da população pobre ou em risco de pobreza, ou ainda, a porção de recursos que carecem para deixar aquela condição social, em Portugal a pobreza situa-se nos (18%) acima da média europeia em (17 %,) Portugal em 2010, apresentava 1.9 milhões de pobres dos quais 439 mil eram crianças, e 368 idosos (Santos,2015).

Segundo dados provenientes do PORDATA os beneficiários das prestações de desemprego 304,393 mil e os beneficiários do Rendimento Social de Inserção 320,554mil (PORDATA, 2015).

A união europeia, definiu a mediana (60%) como sendo o referencial dos Estados-membros para o limiar da pobreza, o que é relevante salientar. A pobreza enquanto fenómeno, afigura-se como contingente e por isso, variável de país para país, uma pessoa só será considerada pobre em Portugal de auferir menos de 421€ (valor do IAS – Indexante de Apoios Sociais) se casado eventualmente se o rendimento do casal, for inferior a 882€ mensais, o indivíduo só é pobre na Roménia, se auferir menos de 222€ mensalmente, contudo um individuo somente será pobre no Luxemburgo se um casal auferir no seu salário mensal menos de 3417€ mensalmente, podemos assim deduzir que a pobreza é um fenómeno social contingente, não determinado, mas em si determinável (INE,2010).

Analisar a pobreza enquanto fenómeno social é importante, todavia mais importante é debruçarmo-nos sobre os segmentos da população fragilizada que padece deste mesmo fenómeno social, designadamente: as crianças (34,5%), idosos (30,1%) e famílias monoparentais (27,9%), sendo aqueles a população mais débil, assim sendo, há a diminuição tendencial da satisfação percebida, e, por conseguinte, da qualidade de vida deste mesmo segmento da população (INE,2010).

Convém referir que, o fenómeno social - pobreza, exclusão e privação - são inibidores não tão-somente da satisfação das pessoas, mas também do desenvolvimento (social, económico e cultural). Contudo, é relevante o papel desempenhado pelas prestações e transferências sociais na redução da pobreza, exclusão e da privação, veja-se o caso das políticas sociais na distribuição de rendimento, fazendo suporte a três indicadores-: taxa de risco de pobreza antes das transferências sociais; taxa de risco de pobreza depois das transferências sociais, a título de exemplo em 2010 as políticas sociais supra referidas, reduziram a pobreza em Portugal (40,02%), porém as pessoas em risco de pobreza (antes das transferências sociais (47,8%) conquanto, as pessoas em risco de pobreza após as transferências sociais (19,5%). (INE,2010).

Destarte poderemos induzir que, as políticas sociais, através da aplicação das pensões e transferências sociais do Estado, permitem a viabilização a equidade e a justiça social incentivando da satisfação percebida, dos actores sociais, isto é, promovendo condições para o seu bem-estar pessoal, e o bem-estar social, em três palavras: qualidade de vida dos actores sociais, e assim fomentando condições para a plena cidadania e também, a sua dignidade dos actores sociais (Rodrigues,2009).

#### **8.4.O integral desenvolvimento é uma condição para o pleno Bem-estar (pessoal e social)**

O integral desenvolvimento deve preceder a satisfação percebida, e também o bem-estar pessoal e o bem-estar social. Sendo um desenvolvimento um fenómeno social, económico e cultural, portanto multidimensional, devendo ser compreendido quer a nível económico, social, e também ambiental. O desenvolvimento somente será pleno se assentar nas três dimensões suprarreferidas. Um entre uma miríade de fatores influenciadores, que contribui para a satisfação (bem-estar pessoal e o bem-estar social dos atores sociais, relaciona-se com algumas variáveis demográficas (PORDATA, 2015).

A população residente<sup>17</sup> em Portugal situa-se nos 10.401.062 (valores brutos) cuja constituição se compõe demograficamente por: jovens: (14,5%), população em idade activa: (65%) 15 e 65 anos, idosos (20,1%) (com 65 ou mais anos a baixa mortalidade infantil (3,1%), a esperança de vida à nascença das mulheres (83%), e dos homens (77%), a longevidade na vida (esperança média de vida), idosos com mais de 65 anos em idade activa (30,7%), nascimentos (82,367%) sendo os óbitos de:(104,790%), com índice de fecundidade de (1,23%) (número médio de filhos por mulher) acesso à educação em escolas públicas 1º ciclo (88,4%), escolas, públicas ciclo (78,0%) escolas públicas 3º ciclo e secundário (71,4%); à saúde; à justiça, tal como a uma completa alimentação e, uma habitação completa e condigna (PORDATA, 2015).

Uma variável tal como um indicador também que importa aqui destacar de forma direta e preponderante e essa é, a qualidade dos serviços inerentes ao funcionamento quer seja: uma instituição; uma organização; uma empresa, isto é um sistema social sociologicamente considerado. A qualidade, enquanto sendo variável heurística revestindo contornos de um indicador, poderá assumir uma óptica qualitativa e quantitativa, que é aferida através do processo de avaliação (que é efectuada a partir da analogia comparativa) sendo que a avaliação, deve ocorrer em três específicos momentos *ex ante* (antes da intervenção) *on going* (no decurso da intervenção) e *ex post* (após a intervenção e consequente monitorização, para que assim possa ser uma plena avaliação, através de períodos distintos, analisando assim em momentos diferentes a avaliação da qualidade (Guerra,2002).

### **8.5. O Sistema de Gestão da Qualidade<sup>18</sup> como meio de assegurar a Satisfação Percebida e a questão da Qualidade dos serviços**

Contudo a qualidade segundo o Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela norma ISO desde 2007, debruça-se sobre oito imperativos funcionais designadamente: a focalização no cliente (as organizações dependem dos cliente no compreender das suas necessidades, e no exceder das suas expectativas); no Envolvimento das pessoas (são a mais valia da organização, num ambiente que permitem desenvolver as suas competências/capacidades individuais em prol da organização, na liderança (os líderes

---

<sup>17</sup> Da população residente sendo maioritariamente constituída pelo género feminino, através de (52,5%) , cabendo ao estrangeiros (3,8%) (PORDATA, 2015).

<sup>18</sup> Todavia, dever-se-á fazer menção que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), se baseia no modelo ISO 9001: 2008 (*Internacional Standartization Organization*).



devem saber manter um ambiente interno motivador no interior da organização, e no modo de envolver as pessoas nos objetivos a atingir), abordagem do processo, quando as atividades e recursos, estão associadas por processos para ser mais eficiente (isto é, na maximização/optimização dos recursos humanos RH), abordagem de gestão como um sistema, no debruçando-se no gerir processos inter-relacionados, melhoria contínua (progressiva) deve ser um processo constante na avaliação dos sistema (organização) (Instituto de Segurança Social, 2009).

Afigura-se como importante referir que, a avaliação sobre a satisfação percebida, e sobre a qualidade é de fato, importante, pois poderá permitir, o melhoramento designadamente das Respostas Sociais levadas a cabo pelas Instituições, neste caso da Santa Casa da Misericórdia de Évora. A avaliação das qualidades das respostas sociais, assume particular interesse no debruçarmo-nos sobre um conjunto de critérios, segundo a óptica do sistema de certificação da qualidade nas instituições de respostas sociais (Almeida, 2013).

Sendo os critérios desse mesmo sistema os seguintes:

**Critério nº 1** – Que se debruce sobre a liderança, planeamento e estratégia, são abordadas questões relacionadas com os documentos orientadores da qualidade, atinentes à estrutura, e funções e também responsabilidade autoridade inerente dentro da organização;

**Critério nº2** – Pessoas (Gestão de Recursos Humanos), onde se pretende tanto as questões com políticas de recrutamento e retenção e na sua conformidade legal, tal com os requisitos de envolvimento, e manual de acolhimento;

**Critério nº3** – Parcerias e recursos, no âmbito das parcerias questionadas, que tipos e em que moldes e partes interessadas. No que concerne aos Recursos Humanos, são abordados os recursos financeiro, desde orçamento e resultados financeiros, mas também no âmbito na gestão da informação tal como na sua localização a clientes, e a funcionários e, ainda a questão relacionada com a segurança;

**Critério nº4** – Processo quais os nomes, quais os modelos, quais os indicadores de gestão dos processos;

**Critério nº5** – Resultados referentes ao cliente, nomeadamente com a definição de direitos e deveres;

**Critério nº6** – Resultados relativos às pessoas, isto é, aos recursos humanos, em sentido lato;

**Critério nº7** - Resultados orientados para a sociedade, formas e modos de interação e ligação, havendo direta ou indiretamente, uma ligação com a sociedade/comunidade, tanto orientado para as atividades, comunicação de informação e registo de opinião da comunidade à resposta social em apreço;

**Critério nº 8**-Análise sobre as evidências dos ciclos de melhoria contínua nos processos e procedimentos e indicadores que possam ou não evidenciar inovação no desempenho a nível global (Ramos, 2012).

Através destes mesmos critérios, têm-se pois o desiderato de alcançar aceitáveis níveis qualidade no que concerne às competências dos colaboradores (isto é, os funcionários), tal como também através de dois processos: a formação e a avaliação, permite o refinar da qualidade inerente à prestação de certo serviço, podermos considerar que há uma valorização das faculdades dos indivíduos, isto é do seu capital humano (nas suas habilitações literárias) pela sua qualificação e formação (Bergamini, 2008).

Desta forma, poderemos entender o seguinte, sendo uma organização em si, repleta de Recursos Humanos aprimorados pelas suas qualificações, formação irá capacitar mais indelévelmente, o papel social das organizações na sociedade, no exercício das suas funções fica pois mais aprimorado e assim, tornando mais propenso o ambiente entre, e para o Recursos Humanos na sua satisfação percebida.

Pois que, na óptica da organização científica do trabalho, a renumeração dos Recursos Humanos, conduz com mais propensão à satisfação percebida, pois tendencialmente poderão auferir um melhor salário logo importante se afigura o melhoramento do capital humano dos trabalhadores, na sua qualificação e formação (Taylor, 1977). Contudo, a percepção da satisfação percebida, poderá assumir contornos qualitativos através do reconhecimento social e do mérito individual (Chiavenato,1994).

Porém ainda que, tenha lugar promoções salariais (que poderão levar à satisfação), bem como, a presença do reconhecimento social e/ou mérito (que poderá conduzir à

satisfação), outras variáveis há que poderão influenciar a satisfação percebida, é o estado emocional positivo, que poderá está imbricado com a experiência do indivíduo, ou, tão-somente à ambiência nas suas condições materiais, e imateriais concatenadas a certo espaço físico (Locke, 1976).

Devemos de considerar o seguinte, a satisfação percebida, como sendo um sentimento subjetivo, e por isso mesmo, contingente, desse modo depende necessariamente de um conjunto de fatores (que o poderão influenciar), que por sua vez se distribuem por duas categorias, a primeira de índole pessoas (individualmente compreendidas), já a segunda de índole organizacional (colectivamente considerada), sendo ambas as categorias pertinentes para o estudo da satisfação percebida (Ramos, 2012).

Ao analisarmos as causas da satisfação percebida , entenderemos que há duas categorias que a embasam: a pessoal e a organizacional, na primeira as variáveis que poderão influenciá-la as seguintes: Idade; Género; Habilitações literárias/profissionais; tipo de vínculo e Estado Civil, contudo a segunda prende-se com as seguintes variáveis: Salário; autonomia no trabalho e suas inerentes condições a sua visibilidade social tal como o seu prestígio social (Ramos, 2012).

Importante é, dedicarmos alguma atenção sobre algumas teorias científicas publicadas sobre a satisfação percebida, numa primeira análise que enfatiza o valor quantidade do salário, pela importância atribuída às recompensas, assim o comportamento é modelado tal como também moldado pelo condicionamento operante (ora positivo, ora negativo) do indivíduo; porém uma outra lhe dá pois relevo, à prestação inferida ao trabalhador no estimular, o seu estado emocional tal como ao seu bem-estar pessoal (sendo considerada em valor o suprir as necessidades internas do indivíduo – fisiológicas/alimentação/segurança; auto-estima; segurança e expansão ( isto é, o estatuto social) (Ramos, 2012).

Conquanto a satisfação percebida, numa segunda análise, está relacionada, com os modos de atualização e realização pessoal/individual, contudo também está imbricada para com as expetativas construídas pelos indivíduos, por sua vez, também dependerá a satisfação percebida, do valor que é atribuído ao trabalho, isto é, as contrapartidas/mais-valias que são obtidos a partir do trabalho, e a perceção social efetuada por terceiros (grupos, agregados e comunidades em particular, e na sociedade em geral) (Ramos, 2012).

## Capítulo 2

### 9. - Metodologia aplicada (Eixo 2) –

#### 9.1. Técnicas de Recolha de dados e tipologia de amostra e delimitação do campo empírico

Assume-se no presente estudo uma metodologia<sup>19</sup> consistente, no que concerne à sua índole é hipotético-indutiva onde a generalização não é indagada à *priori*, mas antes sim constatada a partir, da observação de casos concretos (isto é, da realidade social em estudo), que possam ser suficientemente confirmadas dessa mesma realidade em apreço (Altman & Bland, 1999).

No que respeita ao tipo de estudo, actualmente no presente estudo é pois de natureza descritiva, pois tem como desiderato: descrever o carácter sociodemográfico de três categorias em estudo: Utentes (clientes); Famílias (somente na valência Creche Rainha Dona Leonor) desses mesmos utentes; e, por conseguinte, dos colaboradores (isto é, os funcionários – diretores técnicos das valências), essas mesmas variáveis de cariz sociodemográfico são: Idade; Sexo; Escolaridade; Percepção da Satisfação; Eficácia da Comunicação.

Todavia, o presente estudo também se debruça numa índole explicativa dado que, se pretende identificar e caracterizar os fatores que influenciam o fenómeno da satisfação percebida nos utentes (e nos colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Évora, no âmbito dos micro-diagnósticos por valência) (Marconi & Lakatos, 2003).

De preponderante importância, se afigura elencar quais os instrumentos de recolha de dados, que se pretendem neste estudo aplicar. Utilizaram-se dois instrumentos de recolha

---

<sup>19</sup> Teve-se a preocupação de no presente estudo, utilizar a lógica da triangulação entre as metodologias qualitativas e também quantitativas, por forma a se tornar mais credível do ponto de vista científico o presente estudo em curso, e também mais substancial do ponto de vista material da metodologia que se pretende aplicar (Campbell, 1959).

de dados, este configurar-se-ão numa estratégia mista, na medida que revestem contornos qualitativos e quantitativos na estratégia do presente estudo. O primeiro instrumento de recolha de dados, será o inquérito por questionário directo auto-administrado aos dirigentes técnicos das valências, sendo uma estratégia quantitativa em extensão, tendo o desígnio de analisar grandes grupos, visando analisar dados e indicadores, bem como, o aferir das tendências e regularidades possíveis de se verificar (neste caso, é importante entender qual o momento do princípio da saturação, que, por sua vez depende da dimensão do questionário, no presente trabalho constituído por 23 questões) a aplicar aos utentes.

No que diz respeito ao segundo, o inquérito por entrevista semidirigida assume contornos de uma estratégia qualitativa intensiva e em profundidade, depurando as categorias; dimensões sub-dimensões e indicadores mensurando a sua relevância para a presente investigação em curso (Altman & Bland, 1999).

O modelo de inquérito por questionário directo auto-administrado (método quantitativo em extensão), foi adaptado apartir da estrutura (mas não no seu conteúdo), do CAF (*Common Assesment Framework*) referente ao ano 2014, optou-se por este modelo de questionário do CAF (*Common Assesment Framework 2014*), pois o presente questionário encontra-se estruturado por categorias (onde se atribuiu o nome de dimensões da satisfação), tendo por fundamento uma escala de Linkert de um a cinco, sendo o valor mínimo do grau de satisfação representado por muito insatisfeito (1), e o valor máximo do grau de satisfação alicerçado no muito satisfeito (5). Sendo esta escala de Linkert presente neste modelo de questionário, útil para estruturar as respostas fechadas aplicada nessa mesma escala, com o intuito de determinar o grau de satisfação. Optou-se por este instrumento de recolha de dados para aplicar aos utentes, pois é o instrumento mais adequado, pela sua acessibilidade e percetibilidade do inquirido, para com o inquiridor

No que toca, à entrevista semi-estruturada (método qualitativo em profundidade) utilizaram-se na aplicação aos diretores técnicos das valências, pois como é um grupos de inquiridos restrito tornava viável este método em profundidade (e não em extensão). No tratamento de dados, utilizaram-se duas matrizes, uma de funções, que teve por finalidade, debruçar-se sobre: Categorias; Dimensões; Sub-dimensões; e Transcrições. A segunda relaciona-se com a descrição de certas características: Linguagem corporal;

timbre de voz e a expressão do olhar, sendo ambas as matrizes complementares pela sua informação contidas em ambas.

Quanto ao processo da determinação da amostra, optou-se, pois, pela amostra não-probabilística intencional. Optou-se pela amostra não probabilística intencional devido aos elementos, serem de relativo fácil acesso, bem como, mais eficiente do ponto de vista de dispêndio dos recursos afetos ao presente estudo em curso, principalmente na parcimónia de tempo (Marconi & Lakatos, 2003).

## **9.2. Técnicas de tratamento de dados**

Para o tratamento da informação quantitativa recolhida, no inquérito por questionário directo auto-administrado, utilizou-se o tratamento em SPSS, com intuito a aferir regularidades e padrões verificados. Contudo, para o tratamento da informação qualitativa recolhida, utilizou-se o tratamento através da análise de conteúdo apartir dos excertos, por forma a detetar as: categorias; as dimensões as sub-dimensões e os respetivos indicadores, sendo esta informação heurística reconstruindo a narrativa do entrevistado. No entanto, esse mesmo conteúdo versou-se por intermédio de uma análise de conteúdo (Bardin, 2009).

## **9.3. Vantagens e desvantagens das técnicas de recolha de dados**

Porém, ambos os instrumentos metodológicos de recolha de dados apresentam, um conjunto de aspetos funcionais, e de aspetos não funcionais, que é necessário mencionar na presente investigação em análise. Encetemos primeiramente, por discorrer, sobre os aspetos funcionais do inquérito por questionário directo auto-administrado, poderemos elencar são as seguintes:

- Permite abranger uma zona territorial mais ampla, e um número vasto de pessoas;
- Possibilita inquirir um vasto número de pessoas; a eficiência de recursos na medida que, têm lugar a maximização e a optimização dos recursos – designadamente o recurso tempo, e os recursos humanos;
- Acesso a respostas mais rápidas e precisas.

Relativamente aos aspetos disfuncionais do inquérito por questionário directo auto-administrado, poderemos frisar os seguintes:

- Mais moroso por ser aplicado normalmente a um vasto número de pessoas;
- Risco de distorção e/ou enviesamento por parte do inquiridor;
- Não havendo prazos para responder às perguntas há o risco de estas poderem ser invalidadas (Augras, 1974).

Todavia, no que concerne ao instrumento qualitativo de recolha de dados, poderemos frisar os seguintes aspetos funcionais:

- Há uma maior flexibilidade, pois o inquiridor poderá repetir as questões e/ou colocá-las de forma diferente, podendo especificar algum pormenor relevante, para melhor esclarecer o inquirido;
- Tendencialmente poderá possibilitar uma melhor amostragem, da população em estudo, isto é, segmentos da população (com determinadas debilidades psicossociais) exemplo: que padeçam de analfabetismo e/ou também iliteracia;
- Existe não raras vezes, a possibilidade de aceder a informação privilegiada, isto é, informação subentendida no processo de comunicação, nomeadamente: linguagem não-verbal (a linguagem corporal), bem como se podem ler as emoções no como, aquando se profere o testemunho por parte do inquirido.

Não obstante também há outros aspetos por sua vez disfuncionais que será preciso elencar designadamente os seguintes:

- Ocupa muito tempo, e poderá ser de difícil aplicação e conseqüente tratamento dos dados (análise de conteúdo);
- A possibilidade de o inquirido ser condicionado pelo aspecto físico, psicológico, devido às atitudes e aos comportamentos do inquiridor;
- Dificuldades de expressão e comunicação, compreendida entre o entrevistado e o entrevistador (Bardin, 2009).

Ambos os instrumentos metodológicos em apreço, precisam de assentarem sobre três princípios: Fiabilidade (obtem-se sempre os mesmos dados, se se aplicarem as mesmas questões, mas outras pessoas; Pertinência (os dados obtidos são cientificamente úteis?) e a Validade (os dados são necessários à pesquisa?). Estes princípios metodológicos

assumem-se, pois, como sendo requisitos necessários, e indispensáveis para a aplicação dos instrumentos de recolha de dados com eficácia na presente investigação

Mais se deverá referir que, na aplicação dos instrumentos metodológicos de investigação dever-se-á considerar a distância epistemológica, isto é operar, as três ações necessárias: rutura, verificação e conseqüente construção ao longo do processo de investigação.

### **Capítulo 3 – Trabalho empírico: O sociólogo na SCME –**

#### **10. Apresentação dos resultados (Eixo 3)**

A obtenção dos resultados passou pela aplicação na metodologia de diagnóstico organizacional, tendo por desígnio a identificação do *statu quo* existente (isto é, o estado de coisas) de um determinado sistema humano, organizacionalmente considerado (nomeadamente as valências da Santa Casa da Misericórdia de Évora em geral, e nas suas valências em particular), visando analisar, mas essencialmente compreender às lógicas inerentes a determinada realidade sócio-organizacional, tal como também, entender os aspetos funcionais e disfuncionais que estruturam e enformam essa mesma realidade sócio-organizacional, e nela as necessidades existentes a suprir e os problemas sociais a erradicar.

No entanto, à que elencar o quão importante são os objetivos do micro-diagnóstico em apreço, para prefigurar o intuito de compreender as estratégias e lógicas, que caracterizam o comportamento e, as atitudes dos utentes, pertencentes à Santa Casa da Misericórdia de Évora, dessa forma analisar a existente natureza das relações de dependência ou independência que existam, bem como, nas interações baseadas ora na negociação (cooperação) e/ou conflito(ausência de cooperação), que se estabelecem.

Sendo deveras, relevante destacar, que o elementar propósito deste micro-diagnóstico é o de identificar, o estado da satisfação percebida existente sentida, pelos utentes, bem como, da qualidade dos serviços disponibilizados pelas valências da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

No que concerne, à estrutura do presente micro-diagnóstico essa constitui-se, pois por dimensões e atributos da satisfação percebida dos utentes. Nesta, foram empregues metodologias (de natureza sociológica) e técnicas (de recolha e tratamento de dados)



científicas por forma, a poder alcançar a informação imparcial, neutra isenta de juízos de valor, e/ou especulações vagas, neste sentido, o micro-diagnóstico enquanto objeto científico pragmático está pois, orientado para o conhecimento da realidade sócio-organizacional, tal como, para a ação compreendida, no plano da tomada da decisão, e por conseguinte para a mudança (designadamente no suprimento das necessidades institucionais/sociais, e também sobre os problemas institucionais/sociais a dar resposta.

Apresentação dos resultados – estatística univariada - referentes à valência: Farmácia é nos possível, através do presente diagnóstico organizacional pela aplicação de 49 inquiridos directos auto-administrados na Farmácia SCMÉ induzir as seguintes ilações: no que concerne à caracterização sociodemográfica dos inquiridos: a variável Género, houve uma predominância de inquiridos (utentes) do género feminino (59,6%).

Relativamente à variável Idade, verificou-se uma predominância de inquiridos com idade igual, ou inferior aos 45 anos representando (43,1%). No que é referente, às Habilitações Literárias, verificou-se que na sua maioria os inquiridos (utentes) eram detentores da 4ª Classe (Ensino Básico) (41,2%), relativamente à Naturalidade de Residência, a maioria dos inquiridos (utentes) habitam fora de muros (70,6%). Ademais se refere que, no que respeita à variável Portador de doença a maioria dos inquiridos (utentes), Não é portador de doença (58,8%).

Na dimensão da perceção global da Farmácia para a autoestima e desenvolvimento afetivo, dos atributos mais e menos valorizados foram os seguintes: a maioria dos inquiridos (utentes) sentem-se muito satisfeitos com a Sensação de Conforto e Segurança (70,6%), já o menos valorizado foi com as Condições Materiais e Imateriais (9,8%). Relativamente à dimensão Envolvimento e Participação na Farmácia, os inquiridos (utentes) valorizaram os seguintes atributos: sendo o mais valorizado sentindo-se muito satisfeitos (60,4%) com os Interlocutores da informação e comunicação, já aquele que foi menos valorizado foi aqueles que se sentiram pouco satisfeitos (7,8%).

No que concerne, à dimensão acessibilidade dos meios a maioria dos inquiridos (utentes) sentem-se muito satisfeitos (41,55%) com os Equipamentos existentes, já aqueles que se revelam muito insatisfeitos (2,0%), são referentes ao atributo Disponibilização da informação.

Apresentação dos resultados – Teste não paramétrico de Friedman – para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Farmácia utentes procedeu-se à análise da hierarquia<sup>20</sup> dos atributos da dimensão: A percepção global da Farmácia na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos

Através da análise do teste estatístico de *Friedman*, pretendeu-se estudar a hierarquia dos atributos da dimensão: Percepção Global da Farmácia na SCMÉ na auto-estima, e desenvolvimento afetivo, consoante as respostas dos inquiridos. O atributo mais valorizado nesta dimensão em análise, foi a Satisfação com o atributo Relação de Empatia (9,80%), seguidamente, os inquiridos revelam igualmente elevada satisfação com a Sensação de Conforto e Segurança (8,94%), no entanto já a Flexibilidade dos serviços e a Autonomia dos trabalhadores, apresentam um valor de Satisfação mais baixo ,apresentando (8,27%), já no que respeita às Condições Materiais e Imateriais, apresentam o valor mais baixo, da satisfação dos atributos nesta dimensão com apenas (6,52%), na ótica dos inquiridos.

Na análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Farmácia No que toca a hierarquia dos atributos mais valorizados, na dimensão da Satisfação: Envolvimento e Participação na valência Farmácia, foi primeiramente a Satisfação com a Utilização dos Canais de Comunicação (10,61%), porém, não tão elevado na valorização, mas sendo igualmente valorizado, é a Existência de Interlocutores de Comunicação (8,56%), seguidamente mais valorizado( mas menos valorizado um valor percentual) é a Existência e/ou Ausência da Avaliação com (7,89%), no que respeita às Consultas de Sugestão de Melhoria com (7,40%),

---

<sup>20</sup> A leitura da hierarquia dos atributos da dimensão percepção global, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

contudo, no que diz respeito, ao atributo Participação Efectiva, apresenta o valor menos valorizado pelos inquiridos com o valor (7,33%).

Na análise da hierarquia<sup>21</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Farmácia no que concerne, relativamente à valorização dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Farmácia, os inquiridos, valorizaram mais foi o Atendimento por e-mail, para esclarecer dúvidas ou pedidos com (11,63%), igualmente com maior valorização, encontra-se a modalidade de Atendimento por telefone, para esclarecer dúvidas ou pedidos, não obstante, os atributos menos valorizados na Satisfação pelos inquiridos, é no que diz respeito à Satisfação com o Estado dos meios/equipamentos, (isto é, a componente material) é de (8,14%), por conseguinte, na Disponibilização da informação, a Satisfação dos inquiridos apresenta também o valor mais baixo, desta dimensão da Satisfação com (5,74%).

Na análise da hierarquia<sup>22</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material).No que concerne, relativamente à valorização dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados na valência Farmácia, os inquiridos, valorizaram mais foi a Satisfação com os serviços prestados com (9,00%), não obstante, os atributos menos valorizados na Eficácia do tempo de respostas (8,33%), é no que diz respeito à Satisfação com os produtos (7,66%).

Através da análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ) Verificando-se a obtenção do valor de estatística do teste de *Friedman* de 0,000, inferior ao nível de significância estabelecido de 0,05%. Deste modo, poderemos inferir que, pelo menos uma das distribuições, dos atributos das dimensões da

---

<sup>21</sup> A leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

<sup>22</sup> A leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

satisfação, diferem das restantes, existindo diferenças significativas ao nível da hierarquia dos atributos medidos ( $p = 0,000$ ;  $\alpha = 0,05$ ).

Através do teste este de Mann-Whitney U na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias, tendo sido estabelecido um nível de significância de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo no atributo a Sensação de Conforto e Segurança, o valor de  $p = 1,000$  (teste) para a variável, superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Igualmente com um nível de significância, de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo o atributo a Satisfação com os Produtos Disponibilizados valor de  $p = 0,6120$  (teste), superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Pela análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrada análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Perceção global da valência Farmácia e desenvolvimento activo e autoestima. No que concerne, à análise de consistência interna parcelar dos atributos da dimensão da Satisfação Perceção Global da valência no desenvolvimento autoestima, tendo o valor do *Cronbach Alpa* (0,740%), este valor, atribui uma consistência interna parcelar. Razoável, o que se afigura como sendo positivo na consistência interna parcelar, pois que o valor está compreendido entre (0,7 % e 0,8%). Podemos inferir que, os atributos da satisfação da dimensão da satisfação: Perceção global da valência Farmácia e desenvolvimento activo e auto-estima, influenciam positivamente o estado de satisfação dos inquiridos.

Por intermédio da aplicação da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação. No que concerne, aos atributos da Satisfação, da dimensão: Envolvimento e Participação, tendo sido obtido o valor do Cronbach Alpha (0,660%), poderemos inferir que esse valor, atribui uma consistência interna parcela fraca/baixa, pois o seu valor está compreendido ente (0,6% a 0,7%). Apartir deste resultado podemos deprender que, os atributos da satisfação da dimensão: Envolvimento e participação, influenciam e representam positivamente, o atual estado de satisfação dos inquiridos.

Aplicação da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios. Se atentarmos, pois, aos atributos da Satisfação da dimensão Acessibilidade de meios, foi obtido com o *Cronbach Alpha* (0,413%), poderemos, pois, deduzir que a consistência interna parcelar dos presentes quatro atributos da Satisfação da dimensão: Acessibilidade de meios, é inadmissível visto ser inferior ao valor de (0,6%). Poderemos deduzir que, os atributos da satisfação da dimensão: Acessibilidade dos meios, estes influenciam negativamente o atual estado de satisfação bem como, não representa favoravelmente a sua satisfação por parte dos inquiridos.

Pela aplicação da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados. Ao analisarmos a presente tabela, os três atributos da satisfação em apreço, poderemos enunciar que a Satisfação em relação ao Produtos e Serviços, se afigura como sendo positiva razoável visto o valor de *Cronbach Alpha* do teste, ser de: (0,773%) logo se pode considerar no intervalo compreendido ente (0,7 % e 0,8%) se estes mesmos considerados como razoáveis. Considerando, os atributos da

satisfação da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados, poderemos enunciar que aqueles, influenciam positivamente e representam de forma explícita a satisfação dos inquiridos.

Através da análise de correlações (*R de Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia pode-se concluir os seguintes dados. Através do presente quadro, entendemos que a correlação compreendida entre as variáveis Existência de avaliação e relação de empatia considera-se como sendo significativa ao nível de 5%, tendo deste modo uma unidade de medida positiva.

Constatando que, o valor da correlação é de 0,304% (estando, pois, este valor próximo de 0) poderemos inferir que a força da associação se qualifica como sendo positiva fraca.

Pela aplicação da análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Género; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência; portador de doença), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria). Ao analisar as nossas tabelas, os valores, existem dois componentes (1 e 2), que existem dois componentes que assumem esses valores (superiores ao valor), sendo pois importante para a análise e interpretação da análise fatorial. Os dados são expostos da seguinte forma:

- A variância explicada na primeira componente: **30,149% [(1,507/5)] \* 100;**
- A variância explicada na segunda componente: **24,621% [(1,231/5)] \*100;**
- A variância explicada na terceira componente: 0,997% [(19,496/5)]\*100;
- A variância explicada na quarta componente: 0,871% [(17,414/5)]\*100;
- A variância explicada na quinta componente: 0,393% [(7,869/5)] \*100.

Desta forma, poderemos enunciar as seguintes ilações: há no modelo em estudo duas componentes que servem como solução explicando 54,77% (com arredondamento à casa decimal passa, para o valor de 55%), total da variância através da cinco variáveis em estudo. Considerando o critério de kaiser, que há dois fatores retidos sendo esses mesmos

os seguintes: o primeiro factor poderá explicar cerca de 30,149%, porém a segunda componente poderá explicar 24,621%. No entanto, no total ambos os componentes conseguem explicar 54,77% (com arredondamento à casa decimal cerca de 55%) total da variância.

Pela aplicação da relação linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia: **a) Variável dependente:** Participação para expor aspetos de melhoria; **b) Variáveis predictoras:** Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

Afigura-se, pois, como sendo relevante pois proceder à análise da seguinte tabela, os seguintes dados: Através do coeficiente de determinação é, pois, o valor de R, (isto é, 0,210). Deste modo, o valor 0,210, representando-se por intermédio do valor percentual de 21,0%. da variância do atributo Participação para expor aspetos de melhoria, que por sua vez é explicada pelos seguintes atributos de satisfação: Satisfação com os serviços disponibilizados; a sensação de conforto e segurança, e pela relação de empatia.

Pela obtenção da curva de Roc (*Area Under the Curve*) - Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação - de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino), variável do teste: Consulta de gestões de melhoria.

Podemos pois então, inferir a partir do teste de *Area Under de Curve*, a capacidade discriminativa da variável: consulta de sugestões de melhoria, e a variável género (masculino e feminino), se compreende no intervalo entre 0,222 e 0,538, deste modo podemos deduzir que a capacidade discriminativa das variáveis em apreço, assume-se como sendo de natureza muito fraca.

Ante as coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade: Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria, interpretação dos dados das coordenadas da Curva: A sensibilidade, representa, pois, a proporção dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhoria, com os resultados do teste maior que o corte, e  $1 -$  especificidade representa a proporção de indivíduos que não são consultados para propor sugestões de melhoria.

No ponto de corte de  $2,00$ , é equivalente a assumir que todos os indivíduos, são consultados para propor aspectos de melhoria, no entanto, no ponto de corte  $6,00$ , significa, pois, a assumir que todos os indivíduos não são consultados para propor sugestões de melhoria.

Considerando os pontos de corte actuais, poderemos deduzir que o ponto de corte mais adequado  $3,50$ , assim iremos ter uma sensibilidade de  $0,350$ , e uma  $1 -$  especificidade de  $0,935$ . Deste modo,  $0,95\%$  dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhorias, como tal  $93,5\%$  dos indivíduos que não são consultados a propor sugestões de melhoria, poderiam ser incorretamente consideradas como positivas.



Apresentação dos resultados do inquérito por entrevista-semiestruturada aos colaboradores pela Análise de conteúdo, aplicada ao director técnico da Farmácia da SCMÉ, pode-se chegar às seguintes conclusões: As actividades do espaço Farmácia, baseiam-se em campanhas por um lado de informação dos clientes, e por outro lado em campanhas de sensibilização sobre assuntos relacionados com a saúde, contudo ambas as campanhas realizadas comportam informação qualificada e, gratuita. Todavia as acções de campanhas de informação e sensibilização, são praticadas de forma regular.

A qualidade do atendimento, tem por alicerce a formação quer teórica, quer prática dos seus Recursos Humanos, sendo esta organizada de forma periódica, isto é, continua ao longo do tempo de trabalho.

Na saúde, verifica-se a valorização da saúde na prestação de serviços (psíquica, física e socialmente compreendida), para que haja um certo equilíbrio do cliente. Na mudança e inovação, pauta-se a ausência de participação dos colaboradores, quer em comportamento e atitudes orientados para a mudança, quer para a inovação, havendo uma resistência à mudança e à inovação pela não apresentação de sugestões/recomendações orientadas para aquelas.

No que concerne, à qualidade dos serviços prestados nas valências, há uma afirmativa e positiva com o estado actual de satisfação, relacionada com a qualidade dos serviços prestados nas valências. Porém no que é referente, às condições materiais (dos meios equipamentos), a satisfação é baixa devido às condições de acessibilidade do espaço (de este ser diminuto e, de reduzir a privacidade e o sentimento de à vontade), e ao estado de conservação dos equipamentos.

Relativamente, às condições imateriais, constatou-se que as condições são positivas referentes à confiança e segurança, devido ao se fundamentarem em atitudes e comportamentos indutores à confiança e segurança. Relativamente, às relações de empatia, são estabelecidas com o intuito de consenso, contudo, aquando se verifica a existência de conflitos (manifestos/latentes), resolvem-se essa necessidade não se torne um problema.

As sugestões/recomendações de melhoria, são orientadas para a aquisição de recursos gerais (sem sentido lato), os Recursos Humanos (contratação de pessoal), e os recursos logísticos (espaço, designadamente o seu ampliamto).

## 11. Apresentação de dados referentes à valência: Creche Rainha Dona Leonor

Através do diagnóstico organizacional sobressaem os seguintes pontos:

Na Creche Rainha Dona Leonor aplicaram-se 17 inquéritos diretos auto-administrados. No que concerne à caracterização da variável sociodemográfica **Género** houve **uma predominância dos inquiridos (Familiares) do género feminino (86,7%)**. Relativamente à variável Idade, a maioria dos **inquiridos (Familiares) demonstrou a totalidade dos inquiridos revelou ter < de 45 anos de idade (100%)**. Relativamente, às habilitações literárias, verificou-se que **na sua maioria, o inquirido (Familiares) seria detentor de habilitações médias/superiores (Ensino Secundário e Ensino Superior) ambos com (46,7%)**. No que toca, à Naturalidade de Residência, a **maioria dos inquiridos (Familiares), reside fora das muralhas (Extramuros) traduzindo-se em (80%)**.

No que toca, à **dimensão da satisfação da Percepção da Creche Rainha Dona Leonor, na auto-estima e desenvolvimento afetivo, a maioria dos inquiridos (Familiares) sentem-se Muito Satisfeitos (66,7%)**, no entanto o atributo menos valorizados está relacionado com as Condições Materiais, ainda que na sua maioria os inquiridos se sintam Muito Satisfeitos com (53,3%). No que é relativo à dimensão da satisfação: Envolvimento e Participação na Creche Rainha Dona Leonor, os inquiridos valorizaram os seguintes atributos: **para a maioria dos inquiridos (Familiares) estes sentem-se satisfeitos com as Consultas de Sugestão de Melhoria 80%**, porém, o atributo menos valorizado foi, o da Ausência de avaliação, ainda que, estes inquiridos se sintam satisfeitos (66,3%).

No que diz respeito, à dimensão da satisfação: à Acessibilidade dos meios, **a maioria dos inquiridos (Familiares), o atributo da satisfação mais valorizado foi com o Estado dos equipamentos estando a maioria dos inquiridos satisfeitos (55,3%)**, no entanto, o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes), foi referente ao Atendimento Electrónico, ainda que estando a maioria dos inquiridos satisfeitos (40%). No que é atinente, à dimensão: **Produtos e serviços disponibilizados pela Creche Rainha Dona Leonor, o atributo mais valorizado pelos inquiridos (Familiares), foi o de Eficácia do Tempo de Resposta, estando estes satisfeitos (33%)**, já o menos valorizado está relacionado com os Serviços Prestados (40%)

Pela aplicação do teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Creche Rainha Dona Leonor (Familiares) análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global da Creche Rainha Dona Leonor na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos

Através da análise do teste estatístico de *Friedman*, pretendeu-se estudar a hierarquia dos atributos da dimensão: Percepção Global da Creche Rainha Dona Leonor na SCMÉ na auto-estima, e desenvolvimento afetivo, consoante as respostas dos inquiridos. O atributo mais valorizado nesta dimensão em análise, foi a Satisfação com o atributo Relação de Empatia (11,53) seguidamente, os inquiridos revelam igualmente elevada satisfação com a Sensação de Conforto e Segurança (10,47), no entanto já as Condições Materiais e imateriais (10,23), apresentam um valor de Satisfação mais baixo, apresentando já no que respeita às Condições Materiais e Imateriais, apresentam o valor mais baixo (10,23), no entanto o valor mais baixo da satisfação dos atributos nesta dimensão reside na Flexibilidade e Autonomia (9,00 %), na óptica dos inquiridos.

Através da análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Creche Dona Leonor. No que toca a hierarquia dos atributos mais valorizados, na dimensão da Satisfação: Envolvimento e Participação na valência Creche Dona Leonor na SCMÉ foi primeiramente a Satisfação com a Existência de Interlocutores de Comunicação (8,10), porém, não tão elevado na valorização, mas sendo igualmente valorizado, é a Utilização de Comunicação (7,76), seguidamente mais valorizado (mas menos valorizado um valor percentual) é a Participação Efectiva com (6,63), no que respeita a Existência e/ou Ausência de Avaliação com (5,67), contudo, no que diz respeito, ao atributo Consulta de sugestão de melhoria, apresenta o valor menos valorizado pelos inquiridos com o valor (5,30).

Pela aplicação da análise da hierarquia<sup>23</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Creche Rainha Dona Leonor. No que concerne, relativamente à valorização dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Rainha Dona Leonor os inquiridos, valorizaram mais foi o Atendimento por telefone, para esclarecer dúvidas ou pedidos com (10,53), igualmente com maior valorização, encontra-se o Estado dos Equipamentos, através de (8,40) não obstante, os atributos menos valorizados na Satisfação pelos inquiridos, é no que diz respeito à Satisfação com a Disponibilização da Informação é de (8,03), por conseguinte, o Atendimento por e-mail para esclarecer dúvidas ou pedidos, a Satisfação dos inquiridos apresenta também o valor mais baixo, desta dimensão da Satisfação com (6,90).

Por intermédio da análise da hierarquia<sup>24</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material). Através da análise da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados, os atributos da satisfação nesta mesma dimensão, mais valorizada pelos inquiridos foi primeiramente, a satisfação com os serviços prestados (9,63) seguidamente da Eficácia de Tempo de Resposta, contando com (9,20), já o menos valorizados pelos inquiridos nesta dimensão foi a satisfação com os produtos disponibilizados (8,70).

Pela leitura da hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados. Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma Verificando-se a obtenção do valor de estatística do teste de *Friedman* de 0,000, inferior ao nível de significância estabelecido de 0,05%. Deste modo, poderemos inferir que, pelo menos uma das distribuições, dos atributos das dimensões da satisfação, diferem das restantes, existindo diferenças significativas ao nível da hierarquia dos atributos medidos ( $p = 0,000$ ;  $\alpha = 0,05$ ).

---

<sup>23</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

<sup>24</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

Por intermédio do teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias. Tendo sido estabelecido um nível de significância de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo no atributo a Sensação de Conforto e Segurança, o valor de  $p = 0,500$  (teste) para a variável, superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Igualmente com um nível de significância, de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo o atributo a Satisfação com os Produtos Disponibilizados valor de  $p = 0,750$  (teste), superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central

Através da leitura da análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário direto auto-administrado, procedeu-se à análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Creche Rainha Dona Leonor e desenvolvimento ativo e autoestima.

No que concerne, à análise de consistência interna parcelar dos atributos da dimensão da Satisfação Percepção Global da valência no desenvolvimento auto-estima, tendo o valor do *Cronbach Alpah* (0,774%), este valor, atribui uma consistência interna parcelar. Razoável, o que se afigura como sendo positivo na consistência interna parcelar, pois que o valor está compreendido entre (0,7 % e 0,8%). Deste modo, poderemos compreender que os atributos da dimensão: Percepção global da valência Creche Rainha Leonor e desenvolvimento ativo e auto-estima, que representam positivamente a satisfação dos inquiridos, através do resultado alcançado.

Por intermédio da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação. No que concerne, aos atributos da Satisfação, da dimensão: Envolvimento e Participação, tendo sido obtido o valor do Cronbach Alpha (0,753%), poderemos inferir que esse valor, atribui uma consistência interna parcela Razoável, pois o seu valor está compreendido ente (0,7% a 0,8%). Nos presentes atributos da dimensão da satisfação: Envolvimento e Participação, influenciam positivamente, e representam favoravelmente a satisfação dos inquiridos nesta dimensão.

Ante a leitura da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios. Se atentarmos, pois, aos atributos da Satisfação da dimensão Acessibilidade de meios, foi obtido com o *Cronbach Alpha* (0,776%), poderemos, pois, deduzir que a consistência interna parcelar dos presentes quatro atributos da Satisfação da dimensão: Acessibilidade de meios, é razoável visto ser compreendida entre (0,7 e 0,8). Os presentes atributos da dimensão da satisfação: Acessibilidade dos meios, influenciam positivamente, tal como representam favoravelmente a satisfação dos inquiridos.

Através da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados, analisarmos a presente tabela, os três atributos da satisfação em apreço, poderemos enunciar que a Satisfação em relação ao Produtos e Serviços, se afigura como sendo positiva razoável visto o valor de *Cronbach Alpha* do teste, ser de: (0,807%) logo se pode considerar no intervalo compreendido ente (0,8%) e 0,9% se estes mesmos considerados como Bom. Assim sendo, poderemos deduzir que, os atributos da dimensão da satisfação: Produtos e Serviços disponibilizados, influenciam positivamente, bem como, representam favoravelmente a satisfação dos inquiridos.

Na análise de correlações (R de Pearson) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia Interpretação dos dados: através do presente quadro, entendemos que a correlação compreendida entre as variáveis Existência de avaliação e relação de empatia, considera-se como sendo significativa ao nível de 5%, tendo deste modo uma unidade de medida positiva.

Constatando que, o valor da correlação é de 0,263% (estando, pois, este valor próximo de 0) poderemos inferir que a força da associação se qualifica como sendo positiva fraca.



Pela aplicação da análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspetos de melhoria)

Constata-se através da **tabela nº 21**, que o modelo de análise de componentes principais, se expressa, o valor total da variância de 100%. Contudo, importante é que os valores próprios sejam iguais ou superiores ao valor de 1.

Ao analisar as nossas tabelas, os valores, existem dois componentes (1 e 2), que existem dois componentes que assumem esses valores (superiores ao valor), sendo, pois, importante para a análise e interpretação da análise factorial. Os dados são expostos da seguinte forma:

- A variância explicada na primeira componente:  $1,876\% [(46,889/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na segunda componente:  $1,004\% [(25,094/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na terceira componente:  $0,768\% [(19,196/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na quarta componente:  $0,353\% [(8,821/4)] * 100$ .

Desta forma, poderemos enunciar as seguintes ilações: há no modelo em estudo duas componentes que servem como solução explicando 71,983 % (com arredondamento à casa decimal passa, para o valor de 72%), total da variância através da cinco variáveis em estudo. Considerando o critério de kaiser, que há dois fatores retidos sendo esses mesmos os seguintes: o primeiro factor poderá explicar cerca de 46,889%, porém a segunda componente poderá explicar 25,094%. No entanto, no total ambos os componentes conseguem explicar 71,983% (com arredondamento à casa decimal cerca de 72%) total da variância.

Regressão<sup>25</sup> linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia: **a) Variável dependente:** Participação para expor aspetos de melhoria.; **b) Variáveis predictoras:** Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

Afigura-se, pois, como sendo relevante pois proceder à análise da seguinte tabela, os seguintes dados: Através do coeficiente de determinação é, pois, o valor de R, ( isto é 0,739 ). Deste modo, o valor, representando-se por intermédio do valor percentual de 73,9%. da variância do atributo Participação para expor aspetos de melhoria, que por sua vez, é explicada pelos seguintes atributos de satisfação: Satisfação com os serviços disponibilizados; a sensação de conforto e segurança, e pela relação de empatia.

Através da curva de Roc (Area Under the Curva – AUC -) Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino) Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria. Interpretação dos dados da AUC (Area Under the Curve). Podemos pois então, inferir a partir do resultado (0,607) do teste de Area Under de Curve, a capacidade discriminativa da variável: consulta de sugestões de melhoria, e a variável género (masculino e feminino), se compreende no intervalo entre (0,108 e 1,000), deste modo podemos deduzir que a capacidade discriminativa das variáveis em apreço, assume-se como sendo de natureza muito fraca.

Através da interpretação das coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria Interpretação dos dados das coordenadas da Curva – AUC -A sensibilidade, representa, pois, a proporção dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhoria, com os resultados do teste maior que o corte, e -1 especificidade representa a proporção de indivíduos que não são consultados para propor sugestões de melhoria.

No ponto de corte de 2,00, é equivalente a assumir que todos os indivíduos, são consultados para propor aspetos de melhoria, no entanto, no ponto de corte 5,00, significa,

---

<sup>25</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ . Y = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras; a = representa o ponto de interseção da recta; b= assume-se como o declive da recta, já e= denota a quantidade de variação dependente.

pois, a assumir que todos os indivíduos não são consultados para propor sugestões de melhoria.

Considerando os pontos de corte atuais, poderemos deduzir que o ponto de corte mais adequado, será o de *3,50* assim iremos ter uma sensibilidade de *1,000*, e uma *1*-especificidade de *0,786%* . Deste modo, *100 %* dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhorias, como tal *78,6%* dos indivíduos que não são consultados a propor sugestões de melhoria, poderiam ser incorretamente consideradas como positivas.

Apresentação dos resultados da entrevista semi-estruturada aplicada ao diretor técnico da Creche Rainha Dona Leonor Análise de conteúdo. Após a aplicação da entrevista semi-estruturada à diretora da Creche Rainha Dona Leonor, chegou-se às seguintes conclusões: As actividades realizadas no espaço Rainha Dona Leonor, são de natureza pedagógica baseadas na lógica de uma cultura organizacional de cooperação, sendo que essas mesmas actividades são vocacionadas por uma índole lúdica, mas também didática, por métodos e técnicas das ciências da educação.

Na qualidade do atendimento, demarca-se de carácter crucial atitudes e comportamentos embasados na simpatia, cordialidade e num espírito acolhedor para com os familiares da crianças presentes na Creche Rainha Dona Leonor. No que é atinente, à saúde, induziu-se que, quer o trabalho concebido, quer o executado, são, pois, saudáveis do ponto de vista (físico, psicológico e social), devido ao fato de, não comprometeres estas dimensões da saúde.

Ante a mudança e inovação, verifica-se a ausência de estímulo à participação nestas por parte dos colaboradores, bem como, nos escassos meios de acesso para o efeito de participação por parte dos colaboradores, ora na mudança, ora na inovação. Conquanto, na qualidade dos serviços prestados pela valência, constata-se um certo estado de insatisfação com a qualidade dos serviços prestados, devido à não correspondência entre, as expetativas iniciais (antes de experimentar o serviço), para com as finais (após experimentar os serviços).

As condições materiais (meios/equipamentos), verifica-se um estado de insatisfação, para com as dificuldades, dos acessos infra-estruturas presentes no espaço físico (interior e exterior) da Creche Rainha Dona Leonor. No entanto, nas condições imateriais (segurança/confiança), há a prevalência de insatisfação com canais de comunicação (e

sua inerente informação), verificando-se uma baixa qualidade da informação disponibilizada, pelos canais institucionais da presente instituição.

Nas relações de empatia, a compreensão é uma constante entre colaboradores, e de colaboradores para familiares das crianças da Creche Rainha Dona Leonor, não havendo frequência na ocorrência de conflitos. As sugestões/recomendações para a melhoria de serviços, têm lugar o conhecimento de estado de insatisfação por parte dos colaboradores, designadamente com as condições de promoção de cargo, progressão de carreira e condições salariais.

## 12. Apresentação de dados referentes à valência: Cantina Social

Através do presente diagnóstico organizacional sobressaem os seguintes pontos:

Na Cantina Social, foram aplicados 20 inquéritos diretos auto-administrados. No que concerne, à *variável sócio-demográfica: Género*, houve a **predominância dos inquiridos (utentes) do género: masculino (60%)**, relativamente à *variável: Idade*, constatou-se a **maioria dos inquiridos (utentes), ser detentor de <45 anos de Idade (55, 0%)**. No que é atinente, à *variável sóciodemográfica: Habilitações Literárias verificou-se na maioria dos inquiridos (utentes), ser detentor da 4ª Classe (Ensino Básico) cifrando-se nos (80%)*. Conquanto, no que respeita à *variável sóciodemográfica: Naturalidade de Residência, registou-se que a maioria dos inquiridos (utentes), morar extra-muros, (isto é, fora de muralhas), cifrando-se na ordem dos (95,0%)*.

No que toca, à *dimensão da satisfação: Percepção da Cantina Social na auto-estima e desenvolvimento afetivo, o atributo mais valorizado desta dimensão foi: Relação de Confiança Empatia verificou-se na maioria dos inquiridos (utentes) sentem-se muito satisfeitos (55%)*, porém no cômputo geral, o atributo menos valorizado foi a Flexibilidade e Autonomia no Trabalho, ainda que a maioria dos inquiridos nesta dimensão se satisfeito (40%).

No que é relativo à *dimensão da satisfação: Envolvimento e Participação na Cantina Social, os inquiridos (utentes), o atributo mais valorizado foi a Ausência de Avaliação, cuja maioria dos inquiridos (utentes) se sente satisfeito cifrando-se nos (55%)*, não obstante, o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes), foi: a Participação Efectiva, ainda que a maioria dos inquiridos, se sinta satisfeito exprimindo-se através de (45%).;

Conquanto, na *dimensão da satisfação: Acessibilidade de meios, a maioria dos atributos mais valorizados pelos inquiridos (utentes), o atributo mais valorizado foi o Estado dos meios/equipamentos, cuja maioria dos inquiridos revelou-se sentir Satisfeito através de (30%)*, todavia, no que está relacionado com o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes) esse foi o Atendimento por e-mail, para esclarecer dúvidas ou pedidos, onde houve a predominância dos inquiridos Não saber/não responder (80%);

No que é relativo à *dimensão da satisfação: Produtos e Serviços disponibilizados pela Cantina Social, o atributo mais valorizado pelos inquiridos (utentes), foi: a Satisfação*

*com os serviços prestados, cuja maioria dos inquiridos se sente Muito satisfeito, representando-se em (40%),* o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes) nesta dimensão foi: a Satisfação com os produtos disponibilizados, havendo a predominância de satisfação dos inquiridos (utentes), ainda que estes, se sintam como Muito satisfeitos, traduzindo-se em (40%).

Pela leitura do teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Cantina Social (utentes) Análise da hierarquia<sup>26</sup> dos atributos da dimensão: Percepção global da Cantina Social na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos.

Através da análise do teste estatístico de *Friedman*, pretendeu-se estudar a hierarquia dos atributos da dimensão: Percepção Global da Cantina Social na SCME na auto-estima, e desenvolvimento afetivo, consoante as respostas dos inquiridos. O atributo mais valorizado nesta dimensão em análise, foi a Satisfação com o atributo a Flexibilidade e autonomia (9,23%), seguidamente, os inquiridos revelam igualmente elevada satisfação com a Relação de Empatia (9,00%), no entanto já a Sensação de Conforto e Segurança, apresentam um valor de Satisfação mais baixo, apresentando (8,53%), já no que respeita às Condições Materiais e Imateriais, apresentam o valor mais baixo, da satisfação dos atributos nesta dimensão com apenas (7,55%), na óptica dos inquiridos.

Pela aplicação da análise da hierarquia<sup>27</sup> dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Cantina Social. No que toca a hierarquia dos atributos mais valorizados, na dimensão da Satisfação: Envolvimento e Participação na valência Cantina Social, foi primeiramente a Satisfação com a Utilização dos Canais de Comunicação (9,50%), porém, não tão elevado na valorização, mas sendo igualmente valorizado, é a Existência de Interlocutores de Comunicação (8,68%), seguidamente mais valorizado (mas menos valorizado um valor percentual) é a Participação para propor aspectos de melhoria com (8,28%), no que respeita às Consultas de Sugestão de Melhoria com (7,65%), contudo, no que diz respeito, ao atributo

---

<sup>26</sup> A leitura da hierarquia dos atributos da dimensão percepção global, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

<sup>27</sup> A leitura da hierarquia dos atributos da dimensão envolvimento e participação, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

Ausência de avaliação, apresenta o valor menos valorizado pelos inquiridos com o valor (7,65%).

Por intermédio da análise da hierarquia<sup>28</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Cantina Social. No que concerne, relativamente à valorização dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Cantina Social os inquiridos, valorizaram mais foi o Atendimento por telefone, para esclarecer dúvidas ou pedidos com (12,33%), igualmente com maior valorização, encontra-se a modalidade do Estado dos meios/equipamentos cifrando-se nos (9,90%), não obstante, os atributos menos valorizados na Satisfação pelos inquiridos, é no que diz respeito à Satisfação com o Atendimento por e-mail para dúvidas ou pedidos, é de (7,98%), por conseguinte, na Disponibilização da informação, a Satisfação dos inquiridos apresenta também o valor mais baixo, desta dimensão da Satisfação com (8,03%).

Através da análise da hierarquia<sup>29</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material). No que concerne à dimensão da satisfação: Produtos e serviços disponibilizados (tangibilidade material), o atributo mais valorizado, pelos inquiridos foi referente à Eficácia do tempo de resposta (8,60%), por conseguinte, o atributo mais valorizado foi a Satisfação com os serviços prestados, todavia o atributo menos valorizado foi a Satisfação com os produtos disponibilizados traduzindo-se em (4,88%).

Por intermédio da hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados, através da análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ )

Verificando-se a obtenção do valor de estatística do teste de *Friedman* de 0,000 inferior ao nível de significância estabelecido de 0,05%. Deste modo, poderemos inferir que, pelo

---

<sup>28</sup> A leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

<sup>29</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

menos uma das distribuições, dos atributos das dimensões da satisfação, diferem das restantes, existindo diferenças significativas ao nível da hierarquia dos atributos medidos ( $p = ; \alpha = 0,05$ ).



Pela análise do teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias.

Tendo sido estabelecido um nível de significância de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo no atributo a Sensação de Conforto e Segurança, o valor de  $p=$  (teste) para a variável, superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo, não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Igualmente com um nível de significância, de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo o atributo a Satisfação com os Produtos Disponibilizados valor de  $p = 0,000$  (teste), superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Através da análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado. A Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Percepção global da valência Cantina Social e desenvolvimento ativo e auto-estima.

No que concerne, à análise de consistência interna parcelar dos atributos da dimensão da Satisfação Percepção Global da valência no desenvolvimento autoestima, tendo o valor do *Cronbach Alpha* (0,704%), este valor, atribui uma consistência interna parcelar. Razoável, o que se afigura como sendo positivo na consistência interna parcelar, pois que o valor está compreendido entre 0,7% e 0,8%. Poderemos inferir que, os atributos da dimensão da satisfação: Percepção global da valência Cantina Social e, desenvolvimento ativo e auto-estima, influenciam positivamente, e representa favoravelmente o estado de satisfação dos inquiridos.

Pela análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação. No que concerne, aos atributos da Satisfação, da dimensão: Envolvimento e Participação, tendo sido obtido o valor do *Cronbach Alpha* de (0,804%) (poderemos inferir que esse valor, atribui uma consistência interna parcelar: Boa, pois o valor obtido, está compreendido ente (0,8% a 0,9%). Desta forma poderemos inferir que, os atributos da dimensão da satisfação: Envolvimento e participação, que influenciam positivamente e, traduzem favoravelmente, a satisfação dos inquiridos.

Pela aplicação da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios. Se atentarmos, pois, aos atributos da Satisfação da dimensão Acessibilidade de meios, foi obtido com o *Cronbach Alpha* (0,765%), poderemos, pois, deduzir que a consistência interna parcelar dos presentes quatro atributos da Satisfação da dimensão: Acessibilidade de meios, é razoável visto estar compreendido entre o intervalo de 0,7 a 0,8. Deste modo, poderemos deduzir que, os atributos da dimensão da satisfação: Acessibilidade dos meios, influencia positivamente, e traduz favoravelmente o estado de satisfação dos inquiridos.

Por intermédio da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados. Ao analisarmos a presente tabela, os três atributos da satisfação em apreço, poderemos enunciar que a Satisfação em relação ao Produtos e Serviços, se afigura como sendo positiva razoável visto o valor de *Cronbach Alpha* do teste, ser de: (0,795%) logo se pode considerar no intervalo compreendido entre (0,7% e 0,8%) se estes mesmos como sendo, pois, razoáveis. Poderemos, pois, deduzir que os atributos da dimensão da satisfação: Produtos e Serviços disponibilizados, influenciam positivamente, e representam de forma favorável o estado de satisfação dos inquiridos.

Pela análise de correlações (R de Pearson) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e Relação de empatia, deduzimos a seguinte interpretação dos dados: Através do presente quadro, entendemos que a correlação compreendida entre as variáveis Existência de Avaliação e Relação de Empatia, considera-se como sendo significativa ao nível de 5%, tendo deste modo uma unidade de medida positiva.

Verificando que o valor da correlação se assume como 0,781% (estando, pois, este valor próximo do valor de 1) poderemos inferir que a força da associação se qualifica como sendo positiva forte

Pela aplicação, da análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias), e dos atributos da satisfação (Participação Efetiva). Constata-se através da **tabela nº 20**, que o modelo de análise de componentes principais, se expressa, o valor total da variância de 58,183%. Contudo, importante é que os valores (das componentes 1 e 2) próprios sejam iguais ou superiores ao valor de 1.

Ao analisar as nossas tabelas, os valores, existem dois componentes (1 e 2), que existem dois componentes que assumem esses valores (superiores ao valor), sendo pois importante para a análise e interpretação da análise fatorial. Os dados são expostos da seguinte forma:

- A variância explicada na primeira componente:  $1,300\% [(32,492/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na segunda componente:  $1,028\% [(25,691/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na terceira componente:  $0,980\% [(24,489/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na quarta componente:  $0,693\% [(17,328/4)] * 100$ .

Desta forma, poderemos enunciar as seguintes ilações: há no modelo em estudo duas componentes que servem como solução explicando: 58,183% (com arredondamento à casa decimal passa, para o valor de: 58%), total da variância através da cinco variáveis em estudo. Considerando o critério de kaiser, que há dois fatores retidos sendo esses mesmos os seguintes: o primeiro fator poderá explicar cerca de: 32,492%, porém a segunda componente poderá explicar: 25,191%. No entanto, no total ambos os componentes conseguem explicar: 58,183% (com arredondamento à casa decimal cerca de 58%) total da variância.

Regressão<sup>30</sup> linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia: **a) Variável dependente:** Participação Efetiva para expor aspetos de melhoria; **b) Variáveis predictoras:** Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

Afigura-se, pois, como sendo relevante pois proceder à análise da seguinte tabela, os seguintes dados: Através do coeficiente de determinação é, pois, o valor de R,( isto é, 0,589). Deste modo, o valor 0,589, representando-se por intermédio do valor percentual de 58,9%. da variância do atributo Participação Efetiva para expor aspetos de melhoria, que por sua vez é explicada pelos seguintes atributos de satisfação: Satisfação com os serviços disponibilizados; a Sensação de conforto e segurança, e pela Relação de Empatia.

---

<sup>30</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ . Y = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras; a = representa o ponto de interseção da recta; b= assume-se como o declive da recta, já e= denota a quantidade de variação dependente.

Por intermédio da aplicação da curva de Roc (*Area Under the Curve*). Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino)

Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria pela interpretação dos dados da *AUC* (*Area Under the Curve*). Podemos pois então, inferir a partir do teste de *Area Under de Curve*, a capacidade discriminativa da variável: consulta de sugestões de melhoria, e a variável género (masculino e feminino), se compreende no intervalo entre (0,263 e 0,810), tendo o valor de 0,536 deste modo podemos deduzir que a capacidade discriminativa das variáveis em apreço, assume-se como sendo de natureza: Fraca.

Através das coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade. Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria. Interpretação dos dados das coordenadas da Curva: A sensibilidade, representa, pois, a proporção dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhoria, com os resultados do teste maior que o corte, e 1- especificidade representa a proporção de indivíduos que não são consultados para propor sugestões de melhoria.

No ponto de corte de 0,00, é equivalente a assumir que todos os indivíduos, são consultados para propor aspetos de melhoria, no entanto, no ponto de corte 7,00, significa, pois, a assumir que todos os indivíduos não são consultados para propor sugestões de melhoria.

Considerando os pontos de corte actuais, poderemos deduzir que o ponto de corte mais adequado 3,50, assim iremos ter uma sensibilidade de 0,750, e uma 1- especificidade de 0,625. Deste modo, 75,0 % dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhorias, como tal 62,5% dos indivíduos que não são consultados a propor sugestões de melhoria, poderiam ser incorretamente consideradas como positivas.

No que concerne à apresentação de resultados a partir da aplicação da entrevista semi-estruturada ao diretor técnico da Cantina Social. Através da aplicação da entrevista, e sua análise de conteúdo semi-estruturada ao diretor técnico da Cantina Social, pode-se inferir as seguintes conclusões: As actividades do espaço da cantina social, tem por finalidade a disponibilização de refeição, e meia diariamente, a pessoas cujos rendimentos do agregado familiar, determine o direito de acesso, tendo por base alguns documentos (IRS dos constituintes do agregado por exemplo).

No que concerne, à qualidade do atendimento, da cantina social essa é versada pelo comportamento moral e ético, de bom trato, isto é de cordialidade, assente numa conduta de respeito e, compreensão para com o utente (cantino). Relativamente à saúde do colaborador, sente-se pois, um sentimento de realização pessoal e profissional, conferindo uma sensação de conforto e de bem-estar físico, psicológico e social.

A mudança e inovação, relativamente a estes dois fenómenos sociais ainda que haja a crença, na constância da sua prática, não se verifica nenhum fato social que indique a existência da mudança e inovação nesta valência. Relativamente à qualidade dos serviços prestados na actual valência, constatou-se a expectativa na melhoria da qualidade dos serviços prestados, nomeadamente nas condições materiais dos serviços prestados (Contratação de Recursos Humanos).

Relativamente, às condições materiais (meios/equipamentos), é evidente um pleno descontentamento com as condições infra-estruturais dos equipamentos (seu estado de conservação), um outro fator que contribui para a insatisfação, é as valências e suas respectivas respostas sociais estarem dispersas, e não centralizadas. Diante das condições imateriais, existe uma sensação de conforto, credibilidade e confiança compreendida entre instituição SCMÉ para com os seus colaboradores e, também utentes.

Quanto às relações de empatia, essas são baseadas numa óptica direta e indireta, na medida em que se atribui à primazia dada às relações formais, em detrimento das informais.

As sugestões/recomendações têm lugar a partir, da iniciativa de colegas (compreendida entre os colaboradores), havendo a regularidade de críticas, sugestões e recomendações não tão só faladas, mas também escritas.

### 13. Apresentação de dados referentes à valência: Lar Nossa Senhora da Visitação

Através do presente diagnóstico organizacional sobressaem os seguintes pontos:

No Lar Nossa Senhora da Visitação, foram aplicados 17 inquéritos diretos auto-administrados. No que concerne, à *variável sócio-demográfica: Género*, houve a **predominância dos inquiridos (utentes) do género: feminino (76,5%)**, relativamente à *variável: Idade*, constatou-se a **maioria dos inquiridos (utentes), ser detentor dos 66 aos 86 (52, 9%)**. No que é atinente, à *variável sóciodemográfica: Habilitações Literárias verificou-se na maioria dos inquiridos (utentes), ser detentor da 4º Classe (Ensino Básico) cifrando-se nos (58,8%)*. Conquanto, no que respeita à *variável sóciodemográfica: Naturalidade de Residência*, **registou-se que a maioria dos inquiridos (utentes), morar intra-muros, (isto é, dentro de muralhas), cifrando-se na ordem dos (100%)**.

No que toca, à *dimensão da satisfação: Percepção do Lar Nossa Senhora da Visitação na auto-estima e desenvolvimento afectivo*, o atributo mais valorizado desta dimensão foi: **Sensação de conforto e segurança verificou-se na maioria dos inquiridos (utentes) sentem-se satisfeitos (58,8%)**, porém no cômputo geral, o atributo menos valorizado foi a Flexibilidade e Autonomia no Trabalho, ainda que a maioria dos inquiridos nesta se sentem-se satisfeito (47,1%).

No que é relativo à *dimensão da satisfação: Envolvimento e Participação no Lar Nossa Senhora da Visitação os inquiridos (utentes)*, o atributo mais valorizado foi **A existência de interlocutores , cuja maioria dos inquiridos (utentes) se sente Não sabe/Não Responde cifrando-se nos (70,6%)**, não obstante, o atributo menos valorizados pelos inquiridos (utentes), foi : a Consulta para apresentar sugestões de melhoria, ainda que a maioria dos inquiridos, se sintam Satisfeito exprimindo-se através de (47,1%).

Conquanto, na *dimensão da satisfação: Acessibilidade de meios*, a maioria dos atributo mais valorizado pelos inquiridos (utentes), o atributo mais valorizado foi o **Estado dos meios/equipamentos, cuja maioria dos inquiridos revelou-se sentir Satisfeito através de (41,2%)**, todavia, no que está relacionado com o atributo menos valorizado pelos



inquiridos (utentes) esse foi o Atendimento por e-mail, para esclarecer dúvidas ou pedidos, onde houve a predominância dos inquiridos Não saber/não responder 100%;

No que é relativo à *dimensão da satisfação: Produtos e Serviços disponibilizados pela Lar Nossa Senhora da Visitação*, o atributo mais valorizado pelos inquiridos (utentes), foi: a Satisfação *com os serviços prestados, cuja maioria dos inquiridos se sente Muito satisfeito, representando-se em (29,4%)*, o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes) nesta dimensão foi: a Eficácia de resposta, havendo a predominância de satisfação dos inquiridos (utentes), ainda que estes, se sintam como Satisfeitos, traduzindo-se em (47,2%).

Teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Lar Nossa Senhora da Visitação (utentes)

Por intermédio da análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos. Através da análise do teste estatístico de *Friedman*, pretendeu-se estudar a hierarquia dos atributos da dimensão: Percepção Global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCMÉ na auto-estima, e desenvolvimento afetivo, consoante as respostas dos inquiridos.

O atributo mais valorizado nesta dimensão em análise, foi a Satisfação com o atributo Sensação de Conforto e Segurança (9,35%) seguidamente, os inquiridos revelam igualmente elevada satisfação com as Condições materiais e imateriais (8,56%) , no entanto já as Flexibilidade e Autonomia do Trabalhador na presente valência da SCMÉ (8,24%), apresentam um valor de Satisfação mais baixo ,apresentando já no que respeita às Relações de Empatia na presente valência, presentes na valência Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ, apresentam o valor mais baixo (7,32%), na presente valência da Nossa Senhora da Visitação, na SCMÉ por parte dos inquiridos no presente estudo.

Pela análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Lar Nossa Senhora da Visitação. No que toca a hierarquia dos atributos mais valorizados, na dimensão da Satisfação: Envolvimento e Participação na Lar Nossa Senhora da Visitação na SCMÉ foi primeiramente a Satisfação com a Existência de Interlocutores de Comunicação (13,06%), porém, não tão elevado na valorização, mas sendo igualmente valorizado, é a Utilização de Comunicação (10,97%), seguidamente mais valorizado mas menos valorizado um valor percentual é a Existência/Ausência de Avaliação com (6,41%), no que respeita a Participação para expor aspectos de melhoria com (4,62%), contudo, no que diz respeito, ao atributo Consulta de sugestão de melhoria, apresenta o valor menos valorizado pelos inquiridos com o valor (4,32%).

Pela leitura da análise da hierarquia<sup>31</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Lar Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ. No que concerne, relativamente à valorização dos atributos da dimensão: o Atendimento para esclarecer dúvidas ou pedidos na valência Nossa Senhora da Visitação os inquiridos, valorizaram mais foi o Atendimento por telefone, para esclarecer dúvidas ou pedidos com (14,62%), igualmente com menor valorização, encontra-se o Estado dos Equipamentos, através de (12,82%) não obstante, os atributos menos valorizados na Satisfação pelos inquiridos, é no que diz respeito à Satisfação com o Estado dos Meios/Equipamentos é de (8,82%), por conseguinte, a Disponibilização da informação, a Satisfação dos inquiridos apresenta também o valor mais baixo, desta dimensão da Satisfação com (7,32%).

Por intermédio da análise da hierarquia<sup>32</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material). Através da análise da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados, os atributos da satisfação nesta mesma dimensão, mais valorizada pelos inquiridos foi primeiramente, Satisfação com os produtos disponibilizados (7,26%), seguidamente da Eficácia de Tempo de Resposta, contando com (7,21%), já o menos valorizados pelos inquiridos nesta dimensão foi a Satisfação com os serviços disponibilizados (5,06%).

Através da análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ). Verificando-se a obtenção do valor de estatística do teste de *Friedman* de 0,000%, inferior ao nível de significância estabelecido de 0,05%. Deste modo, poderemos inferir que, pelo menos uma das distribuições, dos atributos das dimensões da satisfação, diferem das restantes, existindo diferenças significativas ao nível da hierarquia dos atributos medidos ( $p = 0,000\%$ ;  $\alpha = 0,05\%$ ).

---

<sup>31</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

<sup>32</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

Pela aplicação do teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias na valência: Lar Nossa Senhora da Visitação na SCMÉ. Tendo sido estabelecido um nível de significância de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo no atributo a Sensação de Conforto e Segurança, o valor de  $p = 0,935\%$  (teste) para a variável, superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Igualmente com um nível de significância, de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo o atributo a Satisfação com os Produtos Disponibilizados valor de  $p = 0,635\%$  (teste), superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Através da análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado, procedeu-se à análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência: Nossa Senhora da Visitação e desenvolvimento ativo e auto-estima no que concerne, à análise de consistência interna parcelar dos atributos da dimensão da Satisfação Percepção Global da valência no desenvolvimento auto-estima, tendo o valor do *Cronbach Alpha* (0,710%), este valor, atribui uma consistência interna parcelar. Boa, o que se afigura como sendo positivo na consistência interna parcelar, pois que o valor está compreendido entre (0,7% e 0,8%).

Desta maneira, poderemos depreender que os atributos da dimensão: Percepção global da valência Nossa Senhora da Visitação, e desenvolvimento ativo e auto-estima, influencia positivamente, e traduz favoravelmente o estado de satisfação dos inquiridos.

Através da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação. No que concerne, aos atributos da Satisfação, da dimensão: Envolvimento e Participação, tendo sido obtido o valor do *Cronbach Alpha* (0,561%), poderemos inferir que esse valor, atribui uma consistência interna parcelar Fraca, pois o seu valor está compreendido ente (0,5% a 0,6%). Assim deste modo, poderemos inferir que, os atributos da dimensão da satisfação: Envolvimento e participação, influenciam negativamente, e representam de forma não favorável a satisfação dos inquiridos.

Pela leitura e análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios. Se atentarmos, pois, aos atributos da Satisfação da dimensão Acessibilidade de meios, foi obtido com o *Cronbach Alpha* (-0,195%), poderemos, pois, deduzir que a consistência interna parcelar dos presentes quatro atributos da Satisfação da dimensão: Acessibilidade de meios, é inadmissível visto ser compreendida entre - 0 e 0. Através dos presentes atributos da dimensão da satisfação: Acessibilidade dos meios, influencia negativamente, e representa não favoravelmente o atual estado de satisfação dos inquiridos.

Através da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados. Ao analisarmos a presente tabela, os três atributos da satisfação em apreço, poderemos enunciar que a Satisfação em relação ao Produtos e Serviços, se afigura como sendo positiva razoável visto o valor de *Cronbach Alpha* do teste, ser de: (0,635%) logo se pode considerar no intervalo compreendido ente (0,6% e 0,7%) se este mesmo considerado como razoável.

Por intermédio da análise de correlações (R de *Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia. Através do presente quadro, entendemos que a correlação compreendida entre as variáveis Existência de avaliação e relação de empatia, considera-se como sendo significativa ao nível de 5%, tendo deste modo uma unidade de medida positiva.

Constatando que, o valor da correlação é de 0,606% (estando, pois, este valor próximo de 1) poderemos inferir que a força da associação se qualifica como sendo positiva forte.

Pela aplicação da análise fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria)

Constata-se através da **tabela nº 21**, que o modelo de análise de componentes principais, se expressa, o valor total da variância de *100%*. Contudo, importante é que os valores próprios sejam iguais ou superiores ao valor de *1*.

Ao analisar as nossas tabelas, os valores, existem dois componentes (*1 e 2*), que existem dois componentes que assumem esses valores (superiores ao valor), sendo, pois, importante para a análise e interpretação da análise fatorial. Os dados são expostos da seguinte forma:

- A variância explicada na primeira componente:  $1,535 \% [(38,371/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na segunda componente:  $1,123 \% [(28,064/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na terceira componente:  $0,991\% [(24,783/4)] * 100$ ;
- A variância explicada na quarta componente:  $0,351\% [(8,732/4)] * 100$ .

Desta forma, poderemos enunciar as seguintes ilações: há no modelo em estudo duas componentes que servem como solução explicando *66,435%* (com arredondamento à casa decimal passa, para o valor de *(66%)*, total da variância através da cinco variáveis em estudo. Considerando o critério de kaiser, que há dois fatores retidos sendo esses mesmos os seguintes: o primeiro fator poderá explicar cerca de *38,371%*, porém a segunda componente poderá explicar *28,064%*. No entanto, no total ambos os componentes conseguem explicar *66,435%* (com arredondamento à casa decimal cerca de *66%*) total da variância.



Pela leitura e análise da regressão<sup>33</sup> linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia: **a) Variável dependente:** Participação para expor aspetos de melhoria; **b) Variáveis predictoras:** Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

Afigura-se, pois, como sendo relevante pois proceder à análise da seguinte tabela, os seguintes dados: Através do coeficiente de determinação é, pois, o valor de R, ( isto é 0,432 ). Deste modo, o valor, representando-se por intermédio do valor percentual de 43,2%. da variância do atributo Participação para expor aspectos de melhoria, que por sua vez, é explicada pelos seguintes atributos de satisfação: Satisfação com os serviços disponibilizados; Satisfação com os produtos disponibilizados; a Sensação de conforto e segurança, e pela Relação de empatia.

---

<sup>33</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ . Y = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras; a = representa o ponto de interseção da recta; b= assume-se como o declive da recta, já e= denota a quantidade de variação dependente.

Pela aplicação da curva de Roc (Area Under the Curve – AUC - e) e atendendo à análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino) Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria.

Interpretação dos dados da AUC (*Area Under the Curve*). Podemos pois então, inferir a partir do resultado (0,404%) do teste de *Area Under de Curve*, a capacidade discriminativa da variável: Consulta de sugestões de melhoria, e a variável género (masculino e feminino), se compreende no intervalo entre (0,087) e (0,721) deste modo podemos deduzir que a capacidade discriminativa das variáveis em apreço, assume-se como sendo de natureza muito fraca.

Pela análise das coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade. Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria Interpretação dos dados das coordenadas da Curva – AUC -: A sensibilidade, representa, pois, a proporção dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhoria, com os resultados do teste maior que o corte, e -I especificidade representa a proporção de indivíduos que não são consultados para propor sugestões de melhoria.

No ponto de corte de 1,00 é equivalente a assumir que todos os indivíduos, são consultados para propor aspectos de melhoria, no entanto, no ponto de corte 7,00, significa, pois, a assumir que todos os indivíduos não são consultados para propor sugestões de melhoria.

Considerando os pontos de corte actuais, poderemos deduzir que o ponto de corte mais adequado, será o de 3,50 assim iremos ter uma sensibilidade de 0,250 , e uma 1-especificidade de 0,385 . Deste modo, 25,0% dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhorias, como tal 38,5% dos indivíduos que não são consultados a propor sugestões de melhoria, poderiam ser incorretamente consideradas como positivas.

Relativamente à apresentação dos dados a partir da entrevista semi-estruturada aplicada à diretora do Lar Nossa Senhora da Visitação após a aplicação da entrevista semi-estruturada, e sua análise de conteúdo à diretora do Lar Nossa Senhora da Visitação, pode-se induzir as seguintes ilações: as actividades realizadas no Lar Nossa Senhora da Visitação, têm por propósito de animação socio-cultural lúdico didática, cujas actividades de animação socio-cultural, têm o desígnio de acompanhar o utente, fomentando o consenso entre a relação entre os utentes (e não o seu conflito).

Relativamente à qualidade do atendimento, primam nesta valência pela valorização e, investimento na melhoria da qualificação dos Recursos Humanos existentes (trabalhadores com baixas e, elevadas qualificações). No que concerne, à saúde do colaborador (física, psicológica e socialmente compreendida), pauta-se pois, por condições físicas e, psicológicas do meio extremamente desgastantes para o colaborador nesta valência.

No que é atinente, à mudança e inovação nesta valência, depreende-se com a modernização dos métodos e técnicas de trabalho, pela sugestão/recomendação. Todavia no que se prende com a qualidade dos serviços prestados pela valência Lar Nossa Senhora da Visitação, estes têm um condicionamento do desempenho eficaz do desempenho, devido à existência da burocracia, que condiciona a eficiência dos serviços.

Contudo, nas condições materiais, é premente uma limitação nas instalações do Lar Nossa Senhora da Visitação, relacionada com o quão reduzidos são os espaços para as necessidades dos utentes, e a degradação do estado dos equipamentos existentes (corredores; salas de estar; refeitórios - não se contemplando os quartos). As condições imateriais (confiança/segurança), verifica-se que há um sentimento pleno de confiança e segurança, tal como, na predisposição para um espírito de entre ajuda e cooperação na equipa de colaboradores.

Ante as relações de empatia, é evidente o sentimento de compreensão entre colegas, facilitando o estabelecimento de relações de empatia, e assim interações sinérgicas positivas.

#### **14. Apresentação de dados referentes à valência: Recolhimento Ramalho Barahona**

Através do presente diagnóstico organizacional sobressaem os seguintes pontos:

No Recolhimento Ramalho Barahona, foram aplicados 25 inquéritos diretos auto-administrados. No que concerne, à *variável sócio-demográfica: Género*, houve a **predominância dos inquiridos (utentes) do género: feminino (39,2%)**, relativamente à *variável: Idade*, constatou-se a **maioria dos inquiridos (utentes), ser detentor dos 66 aos 86 e > aos 86 (21,6%)**. No que é atinente, à *variável sóciodemográfica: Habilitações Literárias verificou-se na maioria dos inquiridos (utentes), ser detentor da 4º Classe (Ensino Básico) cifrando-se nos (25,5%)*. Conquanto, no que respeita à *variável sóciodemográfica: Naturalidade de Residência*, **registou-se que a maioria dos inquiridos (utentes), morar extra-muros, (isto é, fora de muralhas), cifrando-se na ordem dos (35,3%)**.

No que toca, à *dimensão da satisfação: Percepção do Recolhimento Ramalho Barahona na auto-estima e desenvolvimento afectivo*, o atributo mais valorizado desta *dimensão foi: Relação de confiança e empatia verificou-se na maioria dos inquiridos (utentes) sentem-se satisfeitos (43,1%)*, porém no cômputo geral, o atributo menos valorizado foi as Condições materiais e imateriais que a maioria dos inquiridos nesta dimensão se pouco satisfeito (35,3%);

No que é relativo à *dimensão da satisfação: Envolvimento e Participação no Recolhimento Ramalho Barahona os inquiridos (utentes)*, o atributo mais valorizado *foi: A existência de interlocutores de informação e comunicação , cuja maioria dos inquiridos (utentes) se sente Satisfeito cifrando-se nos (17,6%)*, não obstante, o atributo menos valorizados pelos inquiridos (utentes), foi : a Participação efetiva ainda que a maioria dos inquiridos, se sinta Pouco satisfeito exprimindo-se através de (27,5%);

Conquanto, na *dimensão da satisfação: Acessibilidade de meios*, a maioria do atributo mais valorizado *pelos inquiridos (utentes), o atributo mais valorizado foi o Estado dos meios/equipamentos, cuja maioria dos inquiridos revelou-se sentir Satisfeito através de (27,5%)*, todavia, no que está relacionado com o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes) esse foi o Disponibilização da informação, para, onde houve a predominância dos inquiridos pouco satisfeitos (23%).

No que é relativo à *dimensão da satisfação: Produtos e Serviços disponibilizados pela Recolhimento Ramalho Barahona* o , o atributo mais valorizado pelos inquiridos (utentes), foi: a Eficácia de tempo de resposta , *cuja maioria dos inquiridos se sente Satisfeito, representando-se em (39,2%)*, o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes) nesta dimensão foi: a Satisfação com os produtos, havendo a predominância de satisfação dos inquiridos (utentes), que se sentem Pouco satisfeitos, traduzindo-se em (17,6%).

Pela aplicação do teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Recolhimento Ramalho Barahona (utentes). Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global do Recolhimento Ramalho Barahona na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos.

Através da análise do teste estatístico de *Friedman*, pretendeu-se estudar a hierarquia dos atributos da dimensão: Percepção Global do Recolhimento Ramalho Barahona na SCMÉ na auto-estima, e desenvolvimento afectivo, consoante as respostas dos inquiridos. O atributo mais valorizado nesta dimensão em análise, foi a Satisfação com o atributo Flexibilidade e autonomia (9,14%) seguidamente, os inquiridos revelam igualmente razoável satisfação com as Relação de empatia (8,32%) , no entanto já as Condições materiais e imateriais na presente valência da SCMÉ (7,54%), apresentam um valor de Satisfação mais baixo ,apresentando já no que respeita à na Sensação de Conforto e segurança presente valência na valência Recolhimento Ramalho Barahona da SCMÉ, apresentam o valor mais baixo (7,28%), por parte dos inquiridos na presente valência.

Por intermédio da análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Recolhimento Ramalho Barahona. No que toca a hierarquia dos atributos mais valorizados, na dimensão da Satisfação: Envolvimento e Participação na Recolhimento Ramalho Barahona na SCMÉ foi primeiramente a Satisfação com a utilização de canais de Comunicação (11,70%), porém, não tão elevado na valorização, mas sendo igualmente valorizado, é a Existência de interlocutores de comunicação (11,58%), seguidamente mais valorizado mas menos valorizado um valor percentual é a Participação para expor aspectos de melhoria com (6,32%), no que respeita a Consultas de sugestão de melhoria com (6,08%), contudo, no que diz respeito, ao atributo Existência e/ou ausência de avaliação, apresenta o valor menos valorizado pelos inquiridos com o valor (5,40%).

Através da leitura e análise da hierarquia<sup>34</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Recolhimento Ramalho Barahona da SCME. No que concerne, relativamente à valorização dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência os inquiridos, valorizaram mais foi o Atendimento por e-mail , para esclarecer dúvidas ou pedidos com (14,22%), não obstante com menor valorização, encontra-se o Atendimento por telefone , através de (12,34%) todavia , os atributos menos valorizados na Satisfação pelos inquiridos nesta dimensão da satisfação , é no que diz respeito à Satisfação com o Estado dos Meios/Equipamentos é de (10,22%), por conseguinte, a Disponibilização da informação, a Satisfação dos inquiridos apresenta também o valor mais baixo, desta dimensão da Satisfação com (7,54%).

Através da leitura e análise da hierarquia<sup>35</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material). Através da análise da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados, os atributos da satisfação nesta mesma dimensão, mais valorizada pelos inquiridos foi primeiramente Eficácia de tempo de resposta (8,32%), seguidamente da Satisfação com os serviços prestados, contando com (6,34%), já o menos valorizados pelos inquiridos nesta dimensão foi a Satisfação com os produtos disponibilizados (3,16%).

Pela análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ) verificando-se a obtenção do valor de estatística do teste de *Friedman* de 0,000%, inferior ao nível de significância estabelecido de 0,05%. Deste modo, poderemos inferir que, pelo menos uma das distribuições, dos atributos das dimensões da satisfação, diferem das restantes, existindo diferenças significativas ao nível da hierarquia dos atributos medidos ( $p = 0,000 \%$ ;  $\alpha = 0,05\%$ ).

---

<sup>34</sup> A leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

<sup>35</sup> A leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

Através da aplicação do teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias na valência: Recolhimento Ramalho Barahona na SCME

Tendo sido estabelecido um nível de significância de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo no atributo a Sensação de Conforto e Segurança, o valor de  $p= 0,238 \%$  (teste) para a variável, superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Igualmente com um nível de significância, de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo o atributo a Satisfação com os Produtos Disponibilizados valor de  $p=0,547\%$  (teste), superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.



Análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado. Por intermédio da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão Percepção global da valência: Recolhimento Ramalho Barahona e desenvolvimento ativo e auto-estima no que concerne, à análise de consistência interna parcelar dos atributos da dimensão da Satisfação Percepção Global da valência no desenvolvimento auto-estima, tendo o valor do *Cronbach Alpha* (0,469%), este valor, atribui uma consistência interna parcelar de: inadmissível, o que se afigura como sendo positivo na consistência interna parcelar, pois que o valor está compreendido entre (0,4% e 0,5%). Poderemos depreender que, os atributos da dimensão da satisfação: Percepção global da valência: Recolhimento Ramalho Barahona e, desenvolvimento activo e auto-estima, influencia negativamente, tal como, representa não favoravelmente a actual satisfação dos inquiridos.

Pela leitura e análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação. No que concerne, aos atributos da Satisfação, da dimensão: Envolvimento e Participação, tendo sido obtido o valor do Cronbach Alpha (0,471%), poderemos inferir que esse valor, atribui uma consistência interna parcelar inadmissível, pois o seu valor está compreendido ente (0,4% a 0,5%). Deste modo, poderemos assumir que, os atributos da dimensão da satisfação: Envolvimento e participação, influenciam negativamente, bem como, representam não favoravelmente a presente satisfação dos inquiridos.

Por intermédio da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios se atentarmos, pois, aos atributos da Satisfação da dimensão Acessibilidade de meios, foi obtido com o *Cronbach Alpha* (0,433%), poderemos, pois, deduzir que a consistência interna parcelar dos presentes quatro atributos da Satisfação da dimensão: Acessibilidade de meios, é Inadmissível visto ser compreendida entre (0,4 e 0,5%). Assim sendo, poderemos deduzir que, os atributos da dimensão da satisfação: Acessibilidade dos meios, influencia negativamente, bem como, não traduz favoravelmente, o actual estado de satisfação dos inquiridos.

Através da leitura da Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados ao analisarmos a presente tabela, os três atributos da satisfação em apreço, poderemos enunciar que a Satisfação em relação ao Produtos e Serviços, se afigura como sendo positiva inadmissível visto o valor de *Cronbach Alpha* do teste, ser de: (0,436%) logo se pode considerar no intervalo compreendido ente 0,4% e 0,5%. Através dos presentes atributos, da dimensão da satisfação: Produtos e Serviços disponibilizados, influenciam negativamente e, representam de modo não favorável a actual satisfação dos inquiridos.

Através da análise de correlações (R de *Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia, procedeu-se à Interpretação dos dados, através do presente quadro, entendemos que a correlação compreendida entre as variáveis Existência de avaliação e relação de empatia, considera-se como sendo significativa ao nível de 5%, tendo deste modo uma unidade de medida positiva.

Constatando que, o valor da correlação é de 0,213% (estando, pois, este valor próximo de 0) poderemos inferir que a força da associação se qualifica como sendo positiva fraca.

Através da análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria). Constata-se através da **tabela nº 21**, que o modelo de análise de componentes principais, se expressa, o valor total da variância de 54,023%. Contudo, importante é que os valores próprios sejam iguais ou superiores ao valor de 1.

Ao analisar as nossas tabelas, os valores, existem dois componentes ( 1 e 2 ), que existem dois componentes que assumem esses valores (superiores ao valor), sendo, pois, importante para a análise e interpretação da análise fatorial. Os dados são expostos da seguinte forma:

- A variância explicada na primeira componente:  $1,449\% [(28,985/5)] * 100$ ;
- A variância explicada na segunda componente:  $1,252\% [(25,038/5)] * 100$ ;
- A variância explicada na terceira componente:  $1,021\% [(20,471/5)] * 100$ ;
- A variância explicada na quarta componente :  $0,790\% [(15,807/5)] * 100$ ;
- A variância explicada na quinta componente:  $0,488\% [(9,753/5)] * 100$ .

Desta forma, poderemos enunciar as seguintes ilações: há no modelo em estudo duas componentes que servem como solução explicando 54,023% (com arredondamento à casa decimal passa, para o valor de 54%), total da variância através da cinco variáveis em estudo. Considerando o critério de kaiser, que há dois fatores retidos sendo esses mesmos os seguintes: o primeiro fator poderá explicar cerca de 28,985%, porém a segunda componente poderá explicar 25,038%. No entanto, no total ambos os componentes conseguem explicar 54,023% (com arredondamento à casa decimal cerca de (54%) total da variância.

Por intermédio e análise da regressão<sup>36</sup> linear múltipla compreendida nas variáveis: Disponibilização da informação Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia

Afigura-se, pois, como sendo relevante pois proceder à análise da seguinte tabela, os seguintes dados: Através do coeficiente de determinação  $R^2$ , (isto é).

Deste modo, o valor, representando-se por intermédio do valor percentual de 48,7%. da variância do atributo Disponibilização da informação, que por sua vez, é explicada pelos seguintes atributos de satisfação: Satisfação com os serviços disponibilizados; Satisfação com os produtos disponibilizados; a Sensação de conforto e segurança, e pela Relação de empatia.

---

<sup>36</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ .  $Y$  = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras;  $a$  = representa o ponto de interseção da recta;  $b$ = assume-se como o declive da recta, já  $e$ = denota a quantidade de variação dependente.

Através da aplicação Curva de Roc (Area Under the Curva– AUC - )

Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino), Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria, procedeu-se à interpretação dos dados da AUC (*Area Under the Curve*). Podemos pois então, inferir a partir do resultado (0,635%) do teste de *Area Under de Curve*, a capacidade discriminativa da variável: Consulta de sugestões de melhoria, e a variável género (masculino e feminino), se compreende no intervalo entre (0,347) e (0,923) deste modo podemos deduzir que a capacidade discriminativa das variáveis em apreço, assume-se como sendo de natureza Insatisfatória.

Por intermédio das coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade. Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria. Procedeu-se à Interpretação dos dados das coordenadas da Curva – AUC -: a sensibilidade, representa, pois, a proporção dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhoria, com os resultados do teste maior que o corte, e *1*- especificidade representa a proporção de indivíduos que não são consultados para propor sugestões de melhoria.

No ponto de corte *de 1,00* é equivalente a assumir que todos os indivíduos, são consultados para propor aspectos de melhoria, no entanto, no ponto de corte *7,00*, significa, pois, a assumir que todos os indivíduos não são consultados para propor sugestões de melhoria.

Considerando os pontos de corte atuais, poderemos deduzir que o ponto de corte mais adequado, será o de ter uma sensibilidade de *0,400*, e uma *1*- especificidade de *0,250*. Deste modo, *40,0%* dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhorias, como tal *25,0%* dos indivíduos que não são consultados a propor sugestões de melhoria, poderiam ser incorretamente consideradas como positivas.

Por conseguinte procede-se à apresentação dos resultados apartir da aplicação da entrevista semi-estruturada aplicada à diretora técnica da valência Recolhimento Ramalho, através da aplicação da entrevista semi-estruturada, e sua análise de conteúdo à diretora técnica do Recolhimento Ramalho Barahona inferiu-se o seguinte: as atividades realizadas, no âmbito da animação socio-cultural criando momento de entretenimento lúdico e também didático, outras atividades relacionadas com a psicomotricidade na valorização do exercício físico e psíquico do utente, por conseguinte, têm lugar a o supervisionamento e monitorização psicológicos inclusive.

No espaço da valência Recolhimento Ramalho Barahona, têm o intuito de acompanhamento personalizado do utente (atendendo às suas necessidades específicas) visando alcançar a qualidade da relação estabelecida entre colaborador e, utente.

Relativamente, à qualidade do atendimento nesta valência, até ao presente momento é patente um estado de satisfação razoável com a qualidade expetável dos serviços existentes, entre aquilo que são, e o que poderão vir a ser no futuro. No que concerne, há à preocupação da saúde, o colaborador perceciona a saúde como um todo interligado (física, psíquica e social).

No entanto, quanto à mudança e inovação, pauta-se com atitudes de abertura à mudança e inovação no curto/médio prazo, tendo lugar de modo frequente ações tendentes quer à mudança, quer à inovação, por intermédio de atualizações para com a informação existente. Contudo relativamente, à qualidade dos serviços prestados na valência: Recolhimento Ramalho Barahona, consta-se um estado de satisfação parcial, devido à perceção da perda de confiança nos serviços prestado, e na diminuição da delegação de competências responsabilidades.

Quanto às condições materiais (meios/equipamentos), estas são adequadas estando pouco desatualizadas ora no estado das suas condições interiores, ora para com o estado das condições exteriores, havendo uma parca qualidade interior e exterior das infra-estruturas da valência em apreço. No que é referente, à condições imateriais (confiança/segurança), verifica-se um estado de insatisfação com o estado das relações e interações estabelecidas entre colaboradores.

As relações de empatia, na valência Recolhimento Ramalho Barahona, há um sentimento de à vontade e partilha, tendo lugar uma conversação constante, e interação permanente gerando sintonia entre os colaboradores. No que é atinente, às sugestões/recomendações para melhoria, estas são

objeto da iniciativa dos colaboradores orientada à inovação relativamente aos Recursos Humanos existentes nesta valência.



## 15. Apresentação de dados referentes à valência: Serviço de Apoio Domiciliário

Através do presente diagnóstico organizacional sobressaem os seguintes pontos:

No Serviço de Apoio Domiciliário, foram aplicados 15 inquéritos diretos auto-administrados. No que concerne à caracterização da variável sociodemográfica **Género** houve uma predominância dos inquiridos (utentes) do género feminino (83,3%). Relativamente à variável Idade, a maioria dos inquiridos (utentes) demonstrou a totalidade dos inquiridos revelou ter = ou > aos 86 de idade (66,7%). Relativamente, às habilitações literárias, verificou-se que na sua maioria, os inquiridos (utentes) seriam detentores de habilitações médias/superiores (Ensino Básico) com (73,3%), no que toca, à Naturalidade de Residência, a maioria dos inquiridos (utentes), reside fora das muralhas (Extramuros) traduzindo-se em (86,6%).

No que toca, à dimensão da satisfação da Percepção do Serviço de Apoio Domiciliário, na auto-estima e desenvolvimento afetivo, a maioria dos inquiridos (utentes) o atributo mais valorizado foi: a Sensação de conforto e segurança ao sentirem-se satisfeitos (80%), no entanto o atributo menos valorizado está relacionado com as Condições Materiais e Imateriais, ainda que na sua maioria os inquiridos se sintam satisfeitos com (66,7%).

No que é relativo à dimensão da satisfação: Envolvimento e Participação no Serviço de Apoio Domiciliário, os inquiridos valorizaram os seguintes atributos: para a maioria dos inquiridos (utentes) estes sentem-se satisfeitos com a Existência/ausência de avaliação (93,3%), porém, o atributo menos valorizado foi, o da Existência de interlocutores de informação e comunicação, ainda que, estes inquiridos se sintam muito satisfeitos (73,3%).

No que diz respeito, à dimensão da satisfação: à Acessibilidade dos meios, a maioria dos inquiridos (utentes), o atributo da satisfação mais valorizado foi com a Disponibilização da informação estando a maioria dos inquiridos satisfeitos (66,7%), no entanto, o atributo menos valorizado pelos inquiridos (utentes), foi referente ao Atendimento Electrónico, ainda que estando a totalidade dos inquiridos Ns/Nr (100%).

No que é atinente, à dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pelo Serviço de Apoio Domiciliário, o atributo mais valorizado pelos inquiridos (utentes), foi o de

**Eficácia do Tempo de Resposta, estando estes Satisfeitos (80%),** já o menos valorizado está relacionado com os Produtos disponibilizados (60%).

Pela aplicação do teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Serviço de Apoio Domiciliário (utentes)

Na análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos. Através da análise do teste estatístico de *Friedman*, pretendeu-se estudar a hierarquia dos atributos da dimensão: Percepção Global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCME na auto-estima, e desenvolvimento afetivo, consoante as respostas dos inquiridos.

O atributo mais valorizado nesta dimensão em análise, foi a Satisfação com o atributo Condições materiais e imateriais (11,80%) seguidamente, os inquiridos revelam igualmente elevada satisfação com a Relação de empatia (11,70%), no entanto já a Sensação de conforto e segurança (10,70), apresentam um valor de Satisfação mais baixo, apresentando já no que respeita à Flexibilidade e autonomia, apresentam o valor mais baixo (10,13%) na óptica dos inquiridos

Através da leitura e análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência: Serviço de Apoio Domiciliário, no que toca a hierarquia dos atributos mais valorizados, na dimensão da Satisfação: Envolvimento e Participação na valência: Serviço de Apoio Domiciliário na SCME foi primeiramente a Utilização de canais de Comunicação (12,37%), porém, não tão elevado na valorização, mas sendo igualmente valorizado, é a Existência de interlocutores de comunicação (12,27%), seguidamente mais valorizado (mas menos valorizado um valor percentual) é a Participação Efetiva com (11,70%), no que respeita à Consulta de sugestão de melhoria com (10,80%), contudo, no que diz respeito, ao atributo Existência ou ausência de avaliação, apresenta o valor menos valorizado pelos inquiridos com o valor (9,80%).

Pela leitura e análise da hierarquia<sup>37</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência: Serviço de Apoio Domiciliário, no Atendimento por e-mail, para esclarecer dúvidas ou pedidos com (19,00%), igualmente com maior valorização, encontra-se o Estado dos Equipamentos, através de (14,80%) não obstante, os atributos menos valorizados na Satisfação pelos inquiridos, é no que diz respeito à Satisfação com o Atendimento por telefone para esclarecer dúvidas ou pedidos é de (12,90%), por conseguinte, a Disponibilização da informação, a Satisfação dos inquiridos apresenta também o valor mais baixo, desta dimensão da Satisfação com (10,90%).

Por intermédio da análise da hierarquia<sup>38</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material), através da análise da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados, os atributos da satisfação nesta mesma dimensão, mais valorizada pelos inquiridos foi primeiramente, a satisfação com os serviços prestados (10,43%), seguidamente da Eficácia de Tempo de Resposta, contando com (9,80%), já o menos valorizados pelos inquiridos nesta dimensão foi a satisfação com os produtos disponibilizados (9,43%).

Através da leitura e análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ) verificando-se a obtenção do valor de estatística do teste de *Friedman* de: 0,000 ser inferior ao nível de significância estabelecido de 0,05%. Deste modo, poderemos inferir que, pelo menos uma das distribuições, dos atributos das dimensões da satisfação, diferem das restantes, existindo diferenças significativas ao nível da hierarquia dos atributos medidos ( $p = 0,000$   $\alpha = 0,05$ ).

---

<sup>37</sup> A leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

<sup>38</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

Através da aplicação do teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias

Tendo sido estabelecido um nível de significância de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo no atributo a Sensação de Conforto e Segurança, o valor de  $p = 0,117$  (teste) para a variável, superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Igualmente com um nível de significância, de 5% ( $\alpha$ ), tendo-se como hipótese nula a igualdade das populações em tendência central, e como hipótese alternativa a desigualdade em tendência central. Sendo o atributo a Satisfação com os Produtos Disponibilizados valor de  $p = 1,000$  (teste), superiores ao nível de significância de 0,05% ( $\alpha$ ). Assim sendo não se rejeita a hipótese nula, considerando-se a igualdade das populações em tendência central.

Através da leitura e análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Serviço de Apoio Domiciliário e desenvolvimento ativo e auto-estima no que concerne, à análise de consistência interna parcelar dos atributos da dimensão da Satisfação Percepção Global da valência no desenvolvimento auto-estima, tendo o valor do *Cronbach Alpah* (- 0,485%), este valor, atribui uma consistência interna parcelar. Inadmissível, o que se afigura como sendo positivo na consistência interna parcelar, pois que o valor está compreendido entre -- 0 % e 0 %.

Deste modo, poderemos inferir que, os atributos da dimensão da satisfação: Participação global da valência Serviço de Apoio Domiciliário e desenvolvimento activo e auto-estima, influenciam negativamente, e não representam favoravelmente, o atual estado de satisfação dos inquiridos.

No entanto na Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação. No que concerne, aos atributos da Satisfação, da dimensão: Envolvimento e Participação, tendo sido obtido o valor do Cronbach Alpha (- 0,217%), poderemos inferir que esse valor, atribui uma consistência interna parcela Inadmissível, pois o seu valor está compreendido ente -0 % a 0, %. Deste modo, poderemos entender que, os atributos da dimensão da satisfação: Envolvimento e participação, influenciam negativamente e, não traduzem favoravelmente, o estado de satisfação dos inquiridos.

Por intermédio da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios se atentarmos, pois, aos atributos da Satisfação da dimensão Acessibilidade de meios, foi obtido com o *Cronbach Alpha* (0,474%), poderemos, pois, deduzir que a consistência interna parcelar dos presentes quatro atributos da Satisfação da dimensão: Acessibilidade de meios, é inadmissível, visto ser compreendida entre 0,4% e 0,5%. Através dos presentes dados, dos atributos da satisfação: Acessibilidade de meios, influencia negativamente e, não representa favoravelmente o atual estado de satisfação dos inquiridos.

Por intermédio da análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e Serviços disponibilizados ao analisarmos a presente tabela, os três atributos da satisfação em apreço, poderemos enunciar que a Satisfação em relação ao Produtos e Serviços, se afigura como sendo positiva inadmissível visto o valor de *Cronbach Alpha* do teste, ser de: (0,270%) logo se pode considerar no intervalo compreendido ente 0,2% e 0,3% se estes mesmo considerado como fraco. No entanto, poderemos deduzir que, os atributos da dimensão da satisfação: Produtos e Serviços disponibilizados, influenciam negativamente e, não traduzem favoravelmente o atual estado de satisfação dos inquiridos.

Pela análise de correlações (R de *Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia interpretação dos dados, através do presente quadro, entendemos que a correlação compreendida entre as variáveis Existência de avaliação e relação de empatia, considera-se como sendo significativa ao nível de 5%, tendo deste modo uma unidade de medida positiva.

Constatando que, o valor da correlação é de 0,000 % (estando, pois, este valor próximo de 0) poderemos inferir que a força da associação se qualifica como sendo positiva fraca.

Pela aplicação da análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria) ao analisar as nossas tabelas, os valores, existem dois componentes ( 1 e 2), que existem dois componentes que assumem esses valores (superiores ao valor), sendo pois importante para a análise e interpretação da análise fatorial. Os dados são expostos da seguinte forma:

- A variância explicada na primeira componente:  $1,947\% [(38,945/5)] * 100$ ;
- A variância explicada na segunda componente:  $1,254\% [(25,076/5)] * 100$ ;
- A variância explicada na terceira componente:  $1,103\% [(22,055/5)] * 100$  ;
- A variância explicada na quarta componente:  $0,390\% [(7,799/5)] * 100$  ;
- A variância explicada na quinta componente:  $0,306\% [(6,126/5)] * 100$ .

Desta forma, poderemos enunciar as seguintes ilações: há no modelo em estudo três componentes que servem como solução explicando  $86,076\%$  (com arredondamento à casa decimal passa, para o valor de  $86\%$ ), total da variância através da cinco variáveis em estudo. Considerando o critério de kaiser, que há dois fatores retidos sendo esses mesmos os seguintes: o primeiro fator poderá explicar cerca de  $38,945\%$ , porém a segunda componente poderá explicar  $25,076\%$ , sendo que a terceira componente poderá explicar  $22,055\%$ . No entanto, no total ambos os componentes conseguem explicar  $86,076\%$  (com arredondamento à casa decimal cerca de  $86\%$ ) total da variância.



Regressão<sup>39</sup> linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspectos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia: **a) Variável dependente:** Participação para expor aspetos de melhoria.; **b) Variáveis predictoras:** Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

Afigura-se, pois, como sendo relevante pois proceder à análise da seguinte tabela, os seguintes dados: Através do coeficiente de determinação é, pois, o valor de R, (isto é 0,621). Deste modo, o valor, representando-se por intermédio do valor percentual de 62,1%. da variância do atributo Participação para expor aspetos de melhoria, que por sua vez, é explicada pelos seguintes atributos de satisfação: Satisfação com os serviços disponibilizados; a Sensação de conforto e segurança, e pela Relação de empatia.

### **Curva de Roc (Area Under the Curva – AUC - e)**

### **Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino)**

Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria.

---

<sup>39</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ . Y = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras; a = representa o ponto de interseção da recta; b= assume-se como o declive da recta, já e= denota a quantidade de variação dependente.

### **Interpretação dos dados da AUC (*Area Under the Curve*).**

Podemos pois então, inferir a partir do resultado (0,500) do teste de *Area Under de Curve*, a capacidade discriminativa da variável: consulta de sugestões de melhoria, e a variável género (masculino e feminino), se compreende no intervalo entre e deste modo podemos deduzir que a capacidade discriminativa das variáveis em apreço, assume-se como sendo de natureza muito fraca.

### **Coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade**

Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria

#### **Interpretação dos dados das coordenadas da Curva – AUC -:**

A sensibilidade, representa, pois, a proporção dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhoria, com os resultados do teste maior que o corte, e *1*-especificidade representa a proporção de indivíduos que não são consultados para propor sugestões de melhoria.

No ponto de corte *de é 2,00* equivalente a assumir que todos os indivíduos, são consultados para propor aspetos de melhoria, no entanto, no ponto de corte *7,00*, significa, pois, a assumir que todos os indivíduos não são consultados para propor sugestões de melhoria.

Considerando os pontos de corte actuais, poderemos deduzir que o ponto de corte mais adequado, será o de *3,50* assim iremos ter uma sensibilidade de: *0,857*, e uma *1*-especificidade de *0*. Deste modo, (*85,7%*) dos indivíduos que são consultados para propor sugestões de melhorias, como tal (*87,5%*) dos indivíduos que não são consultados a propor sugestões de melhoria, poderiam ser incorretamente consideradas como positivas.

### **Apresentação dos resultados da aplicação da entrevista semi-estruturada à diretora técnica da valência Serviço de Apoio Domiciliário.**

#### **Análise de conteúdo**

Através da aplicação da entrevista semi-estruturada à diretora técnica da valência Serviço de Apoio Domiciliário, induziu-se as seguintes conclusões: as atividades realizadas no espaço, da valência Serviço de Apoio Domiciliário, prende-se com os cuidados alimentar,

de higiene e limpeza na casa dos utentes, pretendendo alcançar a eficácia do serviço a jusante, e a satisfação do utente a montante. Quanto à qualidade do atendimento da presente valência, consta, a potencial melhoria dos serviços existentes através da centralização destes num único espaço físico.

Relativamente à saúde, é uma constante a valorização da importância da saúde (psíquica, física e social), isto é, na valorização do bem-estar geral do colaborador. No entanto, a mudança e inovação, esta valência têm a crença na adaptação, à mudança e inovação através da prática de métodos inovadores. No que toca, à qualidade dos serviços prestados na valência, acredita-se na correspondência entre as expectativas iniciais para com as finais, onde há um estímulo orientado para a motivação dos colaboradores no exercício do seu trabalho.

Contudo, relativamente às condições materiais (meios/equipamentos), verifica-se um estado de insatisfação para com as condições materiais existentes (transporte – carrinhas - ), nomeadamente nas dificuldades de acesso, e na inadequação das infra-estruturas. Porém, no que respeita às condições imateriais (confiança/segurança) há uma perceção sobre os direitos e deveres assegurados, bem como, na credibilidade e respeito ante a organização SCMÉ.

As relações de empatia, assentam no conforto da comunicação, sendo esta agradável, dando azo a um bom clima de empatia nas relações interpessoais entre colaboradores. Sendo que, nessas relações de empatia, baseiam-se na qualidade e frequência da informação transmitida.

No que concerne, às sugestões/recomendações para melhoria, essas mormente têm por fundamento a plena centralização dos serviços num único local físico.

## **16. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora (Eixo 4)**

a) Na valência Farmácia (lógica dos utentes), verificou-se três necessidades que se devem dar resposta. A primeira referente, às condições materiais e imateriais, cujas causas desta necessidade estão relacionadas pois, com a ausência de meios financeiros, que potenciem as obras necessárias ao espaço onde a valência Farmácia se insere;

Contudo as consequências se essa mesma necessidade não for suprida será a menor capacidade de armazenamento de produtos a disponibilizar ao público, bem como, a reduzida possibilidade de disponibilizar aos clientes da Farmácia uma maior versatilidade, e oferta de serviços de saúde disponibilizados, e a facilidade dos acessos. Quantos aos recursos necessários, esses passam por um investimento em obras no espaço onde está localizada a Farmácia;

b) A segunda necessidade, a dar resposta está relacionada com a Participação efetiva, cujas causas desta mesma se prendam com a sensibilização deficitária ou ineficaz orientada, à participação efetiva por parte dos utentes, sendo que, as consequências adjacentes a criação sistemática e contínua de campanhas sensibilização (para dar opiniões; críticas e sugestões), porém a tipologia de intervenção a aplicar passaria pelo curto prazo, concretizada pelo gabinete de comunicação e imagem;

c) A terceira necessidade, que se pretende dar resposta, está relacionada com a Disponibilidade da informação, cujas causas estão relacionadas, com os canais de comunicação, estando estes de certo modo obsoletos (isto é carente de reestruturação desses mesmos canais), canais esses que assumem a forma em Boletim informativo (trimestral), e o site oficial da instituição;

No entanto, as consequências decorrentes desta necessidade, se não suprida espoletarão a diminuição da adesão de potenciais participantes em eventos organizados pela instituição, bem como na catalisação de novos clientes, e também de irmãos (associados à instituição). Relativamente aos recursos necessários seriam a reestruturação dos meios de comunicação institucionais e, a contratualização de novos RH qualificados na área do marketing (social) e comunicação. No que é atinente, à tipologia da intervenção, deverá ser de natureza de curto/médio prazo, por forma, a possibilitar a satisfação dos clientes

existentes (tal como dos potenciais) no acesso à informação, e, por conseguinte, ao conhecimento.

**a)** Na valência Creche Rainha Dona Leonor (lógica dos Familiares), verificou-se três necessidades que se devem dar resposta. A primeira referente, a existência e/ou ausência de avaliação, cujas causas desta necessidade estão relacionadas pois, com a ausência da prática da cultura da avaliação, que potenciem a atualização da informação e do conhecimento na valência Creche Rainha Dona Leonor;

Contudo as consequências se essa mesma necessidade não for suprida será a concepção e execução do trabalho insuficiente e/ou ineficaz (*ad hoc*) para com o trabalho a desenvolver. Quanto aos recursos necessários, esses passam por um investimento numa norma de qualidade ISO 9001:2008 ou EQUASS, quanto ao tipo de intervenção essa seria de curto prazo para assegurar a qualidade inerente aos serviços disponibilizados pela valência em apreço;

**b)** A segunda necessidade, a dar resposta está relacionada com as consultas e sugestões de actividades de melhoria, cujas causas desta mesma se prendam com a sensibilização deficitária ou ineficaz orientada, ao planeamento e organização de estímulos à consulta (acções formais e informais) e sugestão para com os utentes, sendo que, as consequências inerentes à diminuição do sentimento de satisfação e identificação por parte dos utentes (para aderirem ao serviço da Creche já a de tipologia de intervenção a aplicar passaria pelo curto prazo, concretizada pelo gabinete de comunicação e imagem;

**c)** A terceira necessidade, que se pretende dar resposta, está relacionada com a Utilização de canais de informação, sendo que causas estão relacionadas, com os canais de comunicação, estando estes a ser utilizados de modo insuficiente e/ou ineficaz ante os objectivos organizacionais (isto é a necessidade de reestruturação desses mesmos canais), canais esses que assumem a forma em Boletim informativo (trimestral), e o site oficial da instituição pelo gabinete de comunicação e imagem;

Já a segunda necessidade relaciona-se com o alongamento do espaço existente na valência: Creche o entanto, as consequências de correntes desta necessidade, se não lhe for dada resposta será a diminuição da percepção da oferta dos serviços disponibilizados pela creche através da instituição, bem como na catalisação de (potenciais) novos clientes,

visto que não está contemplada na sua oferta o serviço de pré-escolar devido ao insuficiente espaço das infraestruturas existentes;

Relativamente aos recursos necessários seriam a reestruturação dos meios de comunicação institucionais e, a contratualização de novos RH qualificados na área do marketing (social) e comunicação, e por outro lado, o investimento em projecto do programa Portugal 2020 com o intuito da candidatura a projecto de financiamento para o efeito, no capital económico e social. No que é atinente, à tipologia da intervenção, deverá ser de natureza de curto/médio prazo, por forma, a possibilitar a satisfação dos clientes existentes (tal como dos potenciais) no acesso à informação, e, por conseguinte, ao seu conhecimento, e também para a melhoria das condições infraestruturais da valência: Creche Rainha Dona Leonor

**a)** Na valência Cantina Social (lógica dos utentes), verificou-se três necessidades que se devem dar resposta. A primeira referente, à consulta de sugestões de melhoria cujas causas da necessidade estão relacionadas pois, com a desvalorização do papel contributivo do utente, na medida em que este pode, e deve dar a sua opinião; crítica ou sugestão;

Contudo as consequências se essa mesma necessidade não for suprida será o estado de satisfação baixa, ou de insatisfação, em relação ao serviço prestado pela cozinha e cantina, ante a qualidade do serviço prestado pela cantina social. Relativamente aos recursos necessários, esses seriam a aplicação de questionários directo auto-administrados, mensalmente para apreender a opinião, crítica ou sugestão por parte do utente. Quanto ao tipo de intervenção, essa seria de curto prazo para assegurar a consulta com regularidade para com os utentes;

**b)** A segunda necessidade, a dar resposta está relacionada com a Participação efetiva, sendo que as causas desta mesma derivem da ausência de acções sistemáticas na sensibilização dos direitos e deveres do utente. No entanto, as consequências decorrentes seriam, pois, a desmotivação, e a diminuição da satisfação na auto-estima do utente, na condição de beneficiário do serviço. Os recursos, os quais seriam necessários passaria pelo investimento na valorização do capital humano dos utentes, através de formações contínuas. O tipo de intervenção necessária seria de curto prazo, por forma a operar a valorização do capital humano dos utentes;

c) A terceira necessidade, que se pretende dar resposta, relaciona-se com Estado dos equipamentos existentes, sendo que, as causas influenciadoras desta necessidade, a não renovação dos equipamentos disponíveis. Porquanto, as consequências advindas a redução da qualidade, e eficiência do trabalho desenvolvido pela cozinha e, também pela cantina.

Relativamente aos recursos necessários seriam a reestruturação dos equipamentos existentes, pela substituição dos equipamentos que apresentem uma diminuta utilidade funcional, e por outro lado, o investimento em projecto do programa Portugal 2020 com o intuito da candidatura a projecto de financiamento para o efeito, no capital económico. No que é referente, à tipologia da intervenção, deverá ser de índole de curto prazo, de maneira a possibilitar a satisfação dos utentes existentes (tal como dos potenciais) no novo apetrechamento dos equipamentos constituintes, da cantina e, cozinha e na melhoria das condições infraestruturais da valência: Cantina Social (e a cozinha integrante da cantina).

a) Na valência Nossa Senhora da visitação (lógica dos utentes), verificou-se três necessidades que se devem dar resposta. A primeira concerne, à consulta de sugestões de melhoria cujas causas da necessidade estão relacionadas pois, com a inexistência da cultura de avaliação da opinião, sugestão ou crítica do idoso;

Conquanto as consequências decorrentes dessa necessidade poderá ser o decréscimo do sentimento e confiança dos serviços disponibilizados pela cozinha e cantina, e consequentemente a qualidade dos serviços da instituição. No que é atinente aos recursos necessários, esses passariam pela aplicação de inquéritos por questionários directo auto-administrados, mensalmente para apreender a opinião, crítica ou sugestão por parte do idoso. Quanto ao tipo de intervenção, essa seria de curto prazo para assegurar a consulta com regularidade para com os utentes;

b) A segunda necessidade, a dar resposta está imbricada com a Satisfação dos serviços, sendo que as causas desta mesma derivem reduzida qualidade dos alimentos servidos aos idosos. Porquanto, as consequências daí decorrentes seriam, pois, a diminuição do seu bem-estar (essencialmente na sua saúde) e consequente desmotivação na satisfação da auto-estima do idoso, na condição de beneficiário do serviço

Os recursos, os quais seriam precisos passaria pela contratação de uma nova empresa de *catering* na confecção das refeições e/ou a criação de uma cozinha interna no lar Nossa Senhora da Visitação, sendo que o tipo de intervenção deverá de ser de curto prazo, visando aumentar a melhoria da qualidade dos alimentos, tal como, da saúde dos idosos que, em sua parte dependerá da qualidade da alimentação que possam ter;

c) A terceira necessidade, que se pretende dar resposta, relaciona-se com a Eficácia de tempo de resposta, as causas influenciadoras desta necessidade, tem por base a falta de pessoal (sendo o existente insuficiente no exercício de funções) no lar. Porquanto, as consequências advindas a assistência insuficiente/inadequada a dar resposta;

No que toca aos recursos necessários a contratação de recursos humanos na área da geriatria. No que é referente (na categoria ajudantes de lar), quanto à tipologia da intervenção, deverá ser de curto prazo, de maneira viabilizar a satisfação dos idosos existentes) através do aumento de eficácia do tempo de resposta às mais variadas necessidades dos idosos presentes no lar Nossa Senhora da Visitação.

a) Na valência Recolhimento Ramalho Barahona (lógica dos utentes), constataram-se três necessidades que se devem dar resposta. A primeira respeitante à sensação de conforto e segurança cujas causas desta necessidade estão relacionadas pois, com a qualidade da alimentação (condição material), e de horários de descanso (condição imaterial);

Contudo quanto às consequências decorrentes desta necessidade poderá ser a diminuição da satisfação em relação aos serviços disponibilizados, e conseqüentemente ao bem-estar pessoal do utente. No que é referente, aos recursos necessários, esses passariam pela mudança do *catering* e, pela fiscalização da qualidade dos alimentos, tal como na planificação de novos horários das refeições, e de descanso. Quanto ao tipo de intervenção, essa seria de curto prazo para assegurar com o intuito de garantir melhor qualidade da alimentação, e a melhor adequabilidade dos horários às necessidades dos utentes;

b) A segunda necessidade, a dar resposta está imbricada com a Consulta de sugestão de melhoria, no que concerne, às causas dessa necessidade essas embasam-se na ausência de mecanismos de consulta da opinião dos utentes à data. Porquanto, as consequências daí decorrentes a diminuição do sentimento de confiança e segurança, pelo utente no dar o seu contributo (opinião; sugestão ou crítica);



Os recursos que seriam necessários, seriam a aplicação mensal de inquéritos por questionário e por entrevista, para obter informações acerca da opinião; sugestão ou crítica do utente, sendo que o tipo de intervenção deverá de ser de curto prazo, visando valorizar o papel contributivo do utente;

c) A terceira necessidade, relaciona-se com a Disponibilização da informação, as causas influenciadoras desta necessidade, tem por origem a baixa eficácia dos meios de comunicação existentes. Conquanto, as consequências daí provindas a dificuldade de compreensão e interpretação da informação;

No que toca aos recursos necessários, embasar-se-iam na reestruturação da periodicidade da informação para mensal (ao invés de trimestral). Quanto à tipologia da intervenção, deverá ser de curto/médio prazo, de modo a permitir uma melhor eficácia comunicacional entre emissor (técnico) e receptor (utente).

a) Na valência Serviço de Apoio Domiciliário (lógica dos utentes), verificaram-se uma necessidade que se devem dar resposta. Necessidade referente à satisfação com os produtos, cuja causa se prende com a baixa satisfação em relação à qualidade da alimentação (enquanto produto);

Contudo no que diz respeito às consequências decorrentes dessa mesma necessidade está relacionada com a possível diminuição do bem-estar do utente e assim, da saúde inclusive. No que é relativo aos recursos necessários esses passam pela contratação de uma nova empresa de *cartering* na confecção das refeições/criação de uma cozinha no lar. Quanto à natureza de intervenção seria de curto prazo para assegurar a melhoria da qualidade dos produtos alimentares, e também da qualidade da saúde do utente.

## 17. Conclusões:

É elementar tecer algumas considerações gerais, referentes à função social, que é desempenhada pelas Misericórdias em Portugal. Como já anteriormente se referiu no presente trabalho, que devido a variáveis socio-económicas (diminuição da população activa empregada) e demográficas (envelhecimento populacional, e a diáspora), o Estado Providência está a claudicar. Desta forma, emergem um emaranhado de necessidades e, de problemas sociais que afectam a sociedade em geral, e os segmentos populacionais mais débeis em particular.

Neste sentido, as Misericórdias em Portugal agem enquanto instrumento do Terceiro Sector, esmerando-se para dar resposta as necessidades dos segmentos da população mais vulneráveis (ou em risco de o estarem), que padeçam de pobreza (absoluta ou, relativa), na privação de acesso a recursos diversos, e na exclusão social, económica e cultural no quotidiano. Como meio de resposta ante essas necessidades, e problemas as Misericórdias atribuem soluções através de respostas sociais: na área da geriatria (lar de idosos; serviço de apoio domiciliário; centro de dia e centro de noite); no domínio da acção social (cantina social; ou refeitório social; distribuição/apoio de alimentos refeições e, loja social – roupa e calçado -); na esfera da educação (creche e pré-escolar); no âmbito da saúde (farmácia e, no centro de acolhimento de mulheres vítimas de violência doméstica).

Contudo a Misericórdia de Évora, integra as seguintes respostas sociais: na área da geriatria (lar de idosos: Nossa Senhora da Visitação e, Recolhimento Ramalho Barahona; serviço de apoio domiciliário); no domínio da acção social (apoio de alimentos, refeições e, loja social – roupa e calçado -); na esfera da educação (creche); no âmbito da saúde (farmácia).

Deste modo, para empoderar as respostas sociais providenciadas pelas Misericórdias em geral e, a Misericórdia de Évora em particular, seria necessário e também útil, com o intuito de potenciar a eficácia dos objectivos organizacionais, e a eficiência de recursos, o investimento na estrutura metodológica do diagnóstico social: fase de análise e compreensão do facto social (necessidade/problema); fase de planificação da intervenção social, elaboração da intervenção sócio-organizacional; fase da aplicação, considerando as informações do diagnóstico, para a estruturação da implementação de ações no terreno; fase da avaliação: antes, durante e após a aplicação dessas mesmas ações.

Para actuar sobre necessidades, e problemas, é necessário conhecer as suas causas e efeitos, e para conhece-los é fundamental diagnosticar.

Poderemos, pois, concluir o seguinte: a valência Farmácia apresenta baixos valores (inferiores a 15% - não significativamente relevantes ) na satisfação relativamente à valorização da auto-estima e, no reconhecimento do papel do utente na instituição (pela análise dos atributos de satisfação na dimensão: A percepção global da Farmácia na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo) sendo o atributo desta dimensão mais valorizado, a Relação de Empatia (9,80%), já o menos valorizado, é referente às condições materiais e imateriais (6,52%) presentes na valência.

Todavia, no que concerne, à satisfação atinente ao estímulo e melhoria da qualidade dos serviços e Promoção do desenvolvimento afetivo (pelo estudo dos atributos da satisfação na dimensão: Envolvimento e participação), verificou-se igualmente níveis de satisfação reduzidos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes, cujo atributo mais valorizado foi a utilização de canais de comunicação (10,6%), porém o menos valorizado prende-se com a Participação para expor aspectos de melhoria (7,33%) relativos ao papel do utente nesta valência.

Conquanto no que é atinente , à satisfação relativa às condições de promoção de saúde e, tangibilidade dos recursos (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela instituição) denotando valores de satisfação igualmente baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes), sendo que o atributo mais valorizado se exprime por intermédio da Satisfação com os serviços prestados (9,00%), embora o menos valorizados foi a Satisfação com os produtos (7,66%) (medicamentos e cosméticos) disponibilizados pela Farmácia.

Porquanto, no que respeita, à satisfação referente Empatia e fiabilidade da prestação dos serviços (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Acesoabilidade de meios), constatou-se valores de satisfação baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes) exprimindo o atributo mais valorizado o Atendimento para dúvidas ou pedidos (11,63%), porém o menos valorizado, a Disponibilização da informação (5,74%).

No que concerne à valência Creche Rainha Dona Leonor apresenta baixos valores (inferiores a 15% - não significativamente relevantes ) na satisfação relativamente à valorização da auto-estima e, no reconhecimento do papel do utente na instituição (pela análise dos atributos de satisfação na dimensão: A percepção global da Creche Rainha Dona Leonor na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo) sendo o atributo desta dimensão mais valorizado, a Relação de Empatia (11,53%), já o menos valorizado, é Flexibilidade e autonomia (6,52%) presentes na valência.

No entanto , no que se prende com, à satisfação atinente ao estímulo e melhoria da qualidade dos serviços e Promoção do desenvolvimento afectivo (pelo estudo dos atributos da satisfação na dimensão: Envolvimento e participação), verificou-se igualmente níveis de satisfação reduzidos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes, cujo atributo mais valorizado foi a Existência de interlocutores de comunicação (8,10%), porém o menos valorizado prende-se com a Existência e/ou Ausência de avaliação (5,67%) relativos ao papel do utente nesta valência.

Relativamente no que respeita, à satisfação relativa às condições de promoção de saúde e, tangibilidade dos recursos (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela instituição) denotando valores de satisfação igualmente baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes), sendo que o atributo mais valorizado se exprime por intermédio da Satisfação com os serviços prestados (9,63%), já o menos valorizados foi a Satisfação com os produtos (8,70%) (medicamentos e cosméticos) disponibilizados pela Creche Rainha Dona Leonor.

No que concerne, à satisfação referente Empatia e fiabilidade da prestação dos serviços (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Acesoabilidade de meios), verificou-se valores de satisfação baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes) exprimindo o atributo mais valorizado o Atendimento telefónico para dúvidas ou pedidos (10,53%), já o menos valorizado, a o Atendimento electrónico para dúvidas ou pedidos (6,90%).

Relativamente à valência Cantina Social apresenta baixos valores (inferiores a 15% - não significativamente relevantes ) na satisfação relativamente à valorização da auto-estima e, no reconhecimento do papel do utente na instituição (pela análise dos atributos de satisfação na dimensão: A percepção global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCME na auto-estima e desenvolvimento afectivo) sendo o atributo desta dimensão mais valorizado, a Sensação de conforto e segurança (9,35%), já o menos valorizado, é a Relação de empatia (7,32%) presentes na valência.

Porquanto no que concerne, à satisfação atinente ao estímulo e melhoria da qualidade dos serviços e Promoção do desenvolvimento afetivo (pelo estudo dos atributos da satisfação na dimensão: Envolvimento e participação), verificou-se igualmente níveis de satisfação reduzidos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes, cujo atributo mais valorizado foi a Utilização de canais de comunicação (9,00%), porém o menos valorizado prende-se com a Consulta de sugestões de melhoria (7,58%) relativos ao papel do utente nesta valência.

No que toca , à satisfação relativa às condições de promoção de saúde e, tangibilidade dos recursos (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela instituição) denotando valores de satisfação igualmente baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes), sendo que o atributo mais valorizado se exprime por intermédio da Eficácia do tempo de resposta serviços prestados (8,60%), já o menos valorizados foi a Satisfação com os produtos (8,70%) (a alimentação) disponibilizados pela Cantina social.

Contudo no que se prende, à satisfação referente Empatia e fiabilidade da prestação dos serviços (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Acesoabilidade de meios), verificou-se valores de satisfação baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes) exprimindo o atributo mais valorizado o Atendimento telefónico para dúvidas ou pedidos (12,33%), já o menos valorizado, a o Atendimento electrónico para dúvidas ou pedidos (7,98%).

No que respeita à valência Lar Nossa Senhora da Visitação apresenta baixos valores (inferiores a 15% - não significativamente relevantes ) na satisfação relativamente à valorização da auto-estima e, no reconhecimento do papel do utente na instituição (pela análise dos atributos de satisfação na dimensão: A perceção global da Cantina social na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo) sendo o atributo desta dimensão mais valorizado, a Flexibilidade e autonomia (9,23%), já o menos valorizado, são as condições materiais e imateriais (7,55%) presentes na valência.

No entanto no que concerne, à satisfação atinente ao estímulo e melhoria da qualidade dos serviços e Promoção do desenvolvimento afetivo (pelo estudo dos atributos da satisfação na dimensão: Envolvimento e participação), verificou-se igualmente níveis de satisfação reduzidos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes, cujo atributo mais valorizado foi a Utilização de canais de comunicação (9,00%), porém o menos valorizado prende-se com a Consulta de sugestões de melhoria (4,32%) relativos ao papel do utente nesta valência.

Conquanto no que respeita à satisfação relativa às condições de promoção de saúde e, tangibilidade dos recursos (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela instituição) denotando valores de satisfação igualmente baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes), sendo que o atributo mais valorizado se exprime por intermédio da Satisfação com os serviços (serviços de alimentação e de higiene e limpeza) (5,06%), já o menos valorizados foi a Satisfação com os produtos (7,26%) disponibilizados pela Lar Nossa Senhora da visitação.

Porquanto relativamente, à satisfação referente Empatia e fiabilidade da prestação dos serviços (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Acesoabilidade de meios), verificou-se valores de satisfação baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes) exprimindo o atributo mais valorizado o Atendimento telefónico para dúvidas ou pedidos (12,82%), já o menos valorizado, a Disponibilização para dúvidas ou pedidos (7,32%).

No que concerne à valência Recolhimento Ramalho Barahona apresenta baixos valores (inferiores a 15% - não significativamente relevantes ) na satisfação relativamente à valorização da auto-estima e, no reconhecimento do papel do utente na instituição (pela análise dos atributos de satisfação na dimensão: A percepção global do Recolhimento Ramalho Barahona na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo) sendo o atributo desta dimensão mais valorizado, a Flexibilidade e autonomia (9,14%), já o menos valorizado, são a Sensação de conforto e segurança (7,28%) presentes na valência.

Contudo no que concerne, à satisfação atinente ao estímulo e melhoria da qualidade dos serviços e Promoção do desenvolvimento afetivo (pelo estudo dos atributos da satisfação na dimensão: Envolvimento e participação), verificou-se igualmente níveis de satisfação reduzidos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes, cujo atributo mais valorizado foi a Utilização de canais de comunicação (11,70%), porém o menos valorizado prende-se com a Consulta de sugestões de melhoria (6,08%) relativos ao papel do utente nesta valência.

No entanto no que é referente à satisfação relativa às condições de promoção de saúde e, tangibilidade dos recursos (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela instituição) denotando valores de satisfação igualmente baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes), sendo que o atributo mais valorizado se exprime por intermédio da Eficácia do tempo de resposta dos serviços (serviços de alimentação e de higiene e limpeza) (8,32%), já o menos valorizados foi a Satisfação com os produtos (designadamente a qualidade da alimentação) (3,16%) disponibilizados pelo Recolhimento Ramalho Barahona.

Conquanto no que se prende com a satisfação referente Empatia e fiabilidade da prestação dos serviços (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Acesoabilidade de meios), verificou-se valores de satisfação baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes) exprimindo o atributo mais valorizado o Atendimento electrónico para dúvidas ou pedidos (14,22%), já o menos valorizado, a Disponibilização para dúvidas ou pedidos (7,54%).



No que respeita à valência Serviço de Apoio Domiciliário apresenta baixos valores (inferiores a 15% - não significativamente relevantes ) na satisfação relativamente à valorização da auto-estima e, no reconhecimento do papel do utente na instituição (pela análise dos atributos de satisfação na dimensão: A percepção global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo) sendo o atributo desta dimensão mais valorizado, a Flexibilidade e autonomia (9,23%), já o menos valorizado, são as condições materiais e imateriais (7,55%) presentes na valência.

No entanto no que concerne, à satisfação atinente ao estímulo e melhoria da qualidade dos serviços e Promoção do desenvolvimento afetivo (pelo estudo dos atributos da satisfação na dimensão: Envolvimento e participação), verificou-se igualmente níveis de satisfação reduzidos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes, cujo atributo mais valorizado foi a Utilização de canais de comunicação (9,00%), porém o menos valorizado prende-se com a Consulta de sugestões de melhoria (4,32%) relativos ao papel do utente nesta valência.

Conquanto no que respeita à satisfação relativa às condições de promoção de saúde e, tangibilidade dos recursos (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela instituição) denotando valores de satisfação igualmente baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes), sendo que o atributo mais valorizado se exprime por intermédio da Satisfação com os serviços (serviços de alimentação e de higiene e limpeza) (5,06%), já o menos valorizados foi a Satisfação com os produtos (7,26%) disponibilizados pela Lar Nossa Senhora da visitação.

Relativamente, à satisfação referente Empatia e fiabilidade da prestação dos serviços (pela análise dos atributos da satisfação na dimensão: Acesoabilidade de meios), verificou-se valores de satisfação baixos (sendo inferiores a 15% - não significativamente relevantes) exprimindo o atributo mais valorizado o Atendimento telefónico para dúvidas ou pedidos (12,82%), já o menos valorizado, a Disponibilização para dúvidas ou pedidos (7,32%).

## 18. Limitações do estágio e pistas para futuros trabalhos

No presente estágio existiram diversas limitações, no seu exercício. Uma dessas foi de facto, a não eficaz inclusão por parte do estagiário na instituição, verificando-se não raras vezes a prática de uma cultura de retraimento cujas atitudes e comportamentos, na orientação à participação não fomentou em momento algum o estímulo à integração do estagiário.

Esta cultura organizacional de um certo retraimento diminuiu consideravelmente o estabelecimento de relações interpessoais coletivas, havendo uma residual permuta de trocas afetivas e cognitivas, condicionando de forma plena aquilo que se pode considerar como sendo, pois, a possibilidade do estabelecimento de relações informais (apartir das formais), não se verificando a coesão de uma identidade coletiva.

Contudo, uma outra limitação sentida prende-se com a organização burocrática da instituição, onde a lógica económica e, a sua manutenção do *statu quo*, centralizada na sua racionalidade com vista à elaboração e à aplicação de regras formais, caracterizando-se por esta instituição no seu funcionamento, bem como, no estabelecimento das suas relações e interações um sistema social fechado hermeticamente.

No que concerne, a pistas para trabalhos futuros, seria útil à presente instituição primeiramente, a incrementação de uma norma de qualidade ISO 9001:2008, ou EQUASS, por forma a avaliar e, a certificar a qualidade dos produtos e serviços disponibilizados pela instituição.

Todavia, seria proveitoso para aumentar a eficácia do trabalho executado pelos colaboradores, e, por conseguinte, da qualidade das respostas sociais tal como, da satisfação dos utentes, a aplicação de uma constante metodologia de avaliação e monitorização. Contudo, seria a mais valia para a instituição a contratação de um sociólogo, cujas funções seria o diagnóstico social de necessidades e problemas, e consequente intervenção sobre estes, tal como na construção de projectos de financiamento a projectos europeu Portugal 2020 (Âmbito Capital Social, e Capital Humano).

## **19. Papel do sociólogo numa Instituição de Solidariedade Social**

O papel do sociólogo numa Instituição assume-se como sendo multidimensional, proceder à aplicação de um diagnóstico social (de carácter sistemático/mensal) para descrever as potenciais necessidades sociais (por forma a evitar as suas consequências os problemas sociais), tal como também, na interpretação neutra e imparcial, na explicação das causas e efeitos dessas mesmas necessidades e, problemas que possam ter lugar.

No entanto os instrumentos de acesso a essa informação, é elementar pois o recolher dessa mesma informação, através de instrumentos metodológicos o inquérito por questionário (directo auto-administrado preferencialmente), e o inquérito por entrevista (semi-estruturada) (Idáñez & Ander-Egg, 2007).

Após a conceção, e aplicação do diagnóstico social, afigura-se como importante, o sociólogo estabelecer um planeamento estruturado da sua intervenção sócio-organizacional, ante a necessidade e/ou o problema identificado, e solucioná-lo com eficácia, e eficiência dos recursos aí afetos.

O sociólogo deverá, para assegurar a eficácia do seu trabalho, a implementação de uma metodologia de avaliação (ex ante, antes de intervir, on going aquando da intervenção, e ex post, após intervir): e consequente monitorização dessa mesma intervenção praticada (Idáñez & Ander-Egg, 2007).

No entanto o sociólogo deverá enunciar algumas questões metodológicas, designadamente perguntar: o quê? (referente à natureza do projeto); o porquê de se pretender fazer? (origem e fundamento do projecto); para quê se quer fazer? (os objetivos a atingir com a intervenção); quando se quer fazer? (metas de curto/médio/longo prazo); onde se quer fazer? (localização da intervenção território, comunidade, grupo); o Como se quer fazer? Quais as actividades e tarefas a realizar? (metodologia); quem o irá aplicar (designam os recursos – imateriais - humanos que põe em prática, o seu *modus operandi*); com quê? (Quais os recursos materiais e financeiros que irão ser necessários à intervenção) (Idáñez & Ander-Egg, 2007).

## 20. Anexos:



Departamento  
de  
Sociologia



### Avaliação da Satisfação (Utente/Familiar)

A procura da melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização a SCME.

Por conseguinte, a sua opinião é essencial, para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Não **há respostas certas ou erradas**, relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal (isenta de juízos de valor) e sincera.

Este questionário assegurar-lhe-á a **confidencialidade, e o anonimato da informação**.

**NOTA:** Este inquérito por questionário directo destina-se a avaliar a satisfação de serviços/clientes, quer se trate de clientes internos (ex. outras unidades orgânicas) e/ou serviços/clientes externos (outras organizações). As questões são adaptadas consoante os serviços/produtos que sejam prestados pela presente organização.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

A sua satisfação com:		Do Grau de Satisfação					Quais as suas sugestões de melhoria?
		1	2	3	4	5	
<b>1.A Percepção global da valência x da SCMÉ na auto-estima e do desenvolvimento afectivo (utente)</b>	1.2-A sensação de conforto e segurança dos bens, e serviços de saúde prestados pela valência x da SCMÉ.						
	1.3-A relação de empatia, e confiança nos colaboradores que lidam com os serviços e utentes – clientes-.						
	1.4-A flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares (conflitos/imprevistos).						
	1.5–O ambiente físico (condições materiais) e psíquico (criada pelos trabalhadores aí presentes) de conforto e bem-estar no espaço frequentado regularmente.						
<b>2.O envolvimento e participação na valência x da SCMÉ</b>	2.1-A existência e/ou ausência na avaliação ( na aferição) aplicada aos serviços, e aos clientes (utentes), e qualidade do serviço valência x da SCMÉ.						
	2.2-As consultas aos serviços/clientes (utentes) para apresentarem sugestões de melhoria nos serviços prestados pela valência SCMÉ.						
	2.3-A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação						

	(telefone; e-mail; reuniões; redes sociais; stakeholders) de contacto da valência x da SCMÉ.						
	<b>2.4</b> -Na existência de interlocutores nesses mesmos (mediadores) responsáveis pelas relações com os serviços e clientes (utentes).						
	<b>3.1</b> -A participação efectiva (pela sua consulta) ante os serviços pelos clientes, em reuniões para expor aspectos de melhoria da eficácia, nos processos de Farmácia da SCMÉ.						
<b>3.A Acessibilidade presente na valência x da SCMÉ</b>	<b>3.2</b> -Na disponibilização da informação sobre as Valências, e Respostas Sociais da organização SCMÉ, na promoção da saúde (física; psíquica; social).						
	<b>3.3</b> -Os meios eficazes, na prestação dos serviços (isto é na existência ou, não no meio de transporte).						
	<b>3.4</b> -No atendimento telefónico para dúvidas ou pedidos. (comunicação).						
	<b>3.5</b> -No atendimento por email para dúvidas ou pedidos (comunicação).						
<b>4,Os produtos e serviços disponibilizados pela valência x da SCMÉ (Tangibilidade material)</b>	<b>4.1</b> -Na satisfação percebida com o desenvolvimento activo (pessoal) possibilitado pelos serviços da valência x da organização SCMÉ.						
	<b>4.2</b> -Na satisfação percebida com os serviços						

	prestados <sup>40</sup> pela valência x da SCMÉ e seus recursos logísticos.						
	<b>4.3-</b> Na qualidade percebida da informação disponibilizada pela valência x da SCMÉ.						
	<b>4.4-</b> Na eficácia do tempo de resposta (isto é a tempestividade).						

<b>5.Caracterização sociodemográfica</b>				
<b>5.1- Género:</b>	<b>1-Masculino</b>		<b>2-Feminino</b>	
<b>5.2- Idade:</b>	<b>1- Entre: 45 aos 55</b>	<b>2- Entre :56 aos 65</b>	<b>3- Entre: 66 aos 86</b>	<b>4- &gt;Aos 86</b>

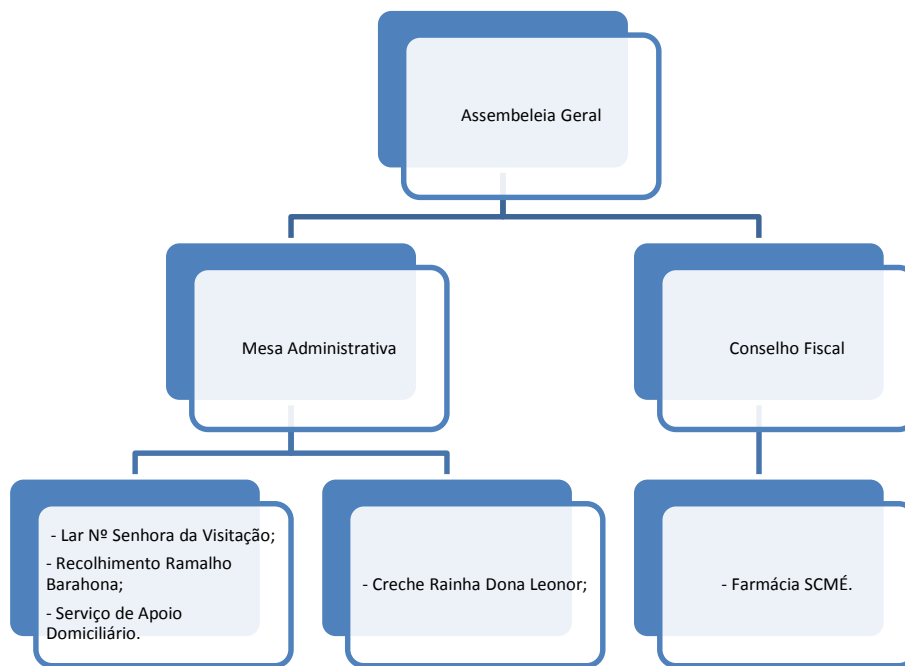
<sup>40</sup> Importa referir de forma individualizada os serviços prestados pela organização que está a ser avaliada.

<b>5.3- Habilitações Literárias:</b>	<b>1- Ausência de habilitações</b>	<b>2- 4º Classe (Ensino Básico)</b>	<b>3- 7º ano (Ensino Secundário)</b>	<b>4- Estudos Superiores</b>
<b>5.4- Naturalidade de Residência:</b>	<b>1- Évora (intramuros)</b>	<b>2- Évora (extra muros)</b>	<b>3- Fora do concelho de Évora</b>	
<b>5.5- Portador de alguma doença:</b>	<b>1- Padece de alguma doença</b>		<b>2- Não padece de nenhuma doença</b>	

*Muito obrigado pela colaboração!*







**Organigrama Institucional da Santa Casa da Misericórdia de Évora.**

## 21. Apêndices:

### Matrizes de análise e tratamento de dados estatísticos da valência:

#### Farmácia da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

#### Micro-diagnóstico da Farmácia da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

##### 1.1- Variáveis Sociodemográficas

##### 1.2- Variável: Género

Variável em estudo:	Género	
	Género: masculino	Género: feminino
Número de casos	<i>20</i>	<i>29</i>
Frequência percentuais	<i>39,2 %</i>	<i>59,2 %</i>
Moda	<i>2</i>	<i>2</i>
Média	<i>1,71%</i>	<i>1,71%</i>
Desvio Padrão	<i>0,756%</i>	<i>0,756%</i>

**Tabela nº1** – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente).

### 1.3. Variável: Idade

Variável em estudo:	Idade		
	< 45 anos	Dos 45 aos 55 anos	Dos 55 aos 65 anos
Número de casos	<i>22</i>	<i>10</i>	<i>19</i>
Frequência percentuais	<i>43,1%</i>	<i>19,6%</i>	<i>37,3%</i>
Moda	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
Média	<i>1,94%</i>	<i>1,94%</i>	<i>1,94%</i>
Desvio Padrão	<i>0,904%</i>	<i>0,904%</i>	<i>0,904%</i>

**Tabela nº2** – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade.

#### 1.4. Variável: Habilitações literárias

Variável em estudo:	Habilitações Literárias			
	Ausência de habilitações	4º Classe (Ensino Básico)	7º ano (Ensino Secundário)	Estudos Superiores
Número de casos	<i>2</i>	<i>21</i>	<i>15</i>	<i>13</i>
Frequência percentuais	<i>3,9%</i>	<i>41,2%</i>	<i>29,4%</i>	<i>25,5%</i>
Moda	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
Média	<i>2,76%</i>	<i>2,76%</i>	<i>2,76%</i>	<i>2,76%</i>
Desvio Padrão	<i>0,885%</i>	<i>0,885%</i>	<i>0,885%</i>	<i>0,885%</i>

**Tabela nº3** – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do utente).

### 1.5. Variável: Naturalidade de Residência

Variável em estudo:	Naturalidade de Residência		
	Évora intra-muros	Évora extra-muros	Fora do concelho
Número de casos	8	36	8
Frequência percentuais	15,7%	70,6%	15,7%
Moda	2	2	2
Média	1,98%	1,98%	1,98%
Desvio Padrão	0,547%	0,547%	0,547%

**Tabela nº4** – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do utente).

### 1.6. Valência: Portador de doença

Variável em estudo:	Portador de doença	
	Portador de doença	Não portador de doença
Número de casos	<i>21</i>	<i>30</i>
Frequência percentuais	<i>41,2%</i>	<i>58,8%</i>
Moda	<i>2</i>	<i>2</i>
Média	<i>1,59%</i>	<i>1,59%</i>
Desvio Padrão	<i>0,497%</i>	<i>0,497%</i>

**Tabela nº5** – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do utente).

## 2. Caracterização dos atributos da dimensão da Satisfação:

**2.1-Dimensão:** Percepção global da Farmácia na SCMÉ na autoestima e desenvolvimento afetivo

Dimensão	<b>A percepção global da Farmácia na SCMÉ na autoestima e desenvolvimento afetivo e seus atributos</b>			
Atributos	<b>Sensação de conforto e segurança</b>	<b>Relação de confiança e empatia</b>	<b>Flexibilidade e autonomia do trabalhador</b>	<b>Condições materiais e imateriais</b>
Número de casos	Muito satisfeito- <b>36</b>	Muito Satisfeito- <b>42</b>	Pouco Satisfeito- <b>1</b>	Insatisfeito- <b>1</b>
			Satisfeito- <b>19</b>	Pouco Satisfeito- <b>5</b>
	Satisfeito- <b>15</b>	Satisfeito- <b>9</b>	Muito Satisfeito- <b>30</b>	Satisfeito- <b>23</b>
			Não aplicável- <b>1</b>	Muito Satisfeito- <b>22</b>
Frequência percentuais	Muito Satisfeito- <b>70,6%</b>	Muito Satisfeito- <b>82,4%</b>	Pouco Satisfeito- <b>2,0%</b>	Insatisfeito- <b>2,0%</b>
			Satisfeito- <b>37,3%</b>	Pouco satisfeito- <b>9,8%</b>
	Satisfeito- <b>29,4%</b>	Satisfeito- <b>17,6%</b>	Muito Satisfeito- <b>58,8%</b>	Satisfeito- <b>45,1%</b>
			Não aplicável- <b>2,0%</b> Satisfeito-	Muito Satisfeito- <b>43,1%</b>
Moda	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
Média	<b>4,71%</b>	<b>4,82%</b>	<b>4,61%</b>	<b>4,29%</b>
Desvio Padrão	<b>0,460%</b>	<b>0,385%</b>	<b>0,568%</b>	<b>0,729%</b>



**Tabela nº6** –Análise estatística univariada das dimensões da perceção global da Farmácia da SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente).

**Dimensão:** Envolvimento e participação dos utentes na instituição

<b>Dimensão</b>	<b>Envolvimento e participação dos utentes na valência Farmácia</b>					
<b>Atributos</b>	<b>Existência de interlocutores</b>	<b>Existência e/ou ausência de avaliação</b>	<b>A utilização de canais de comunicação</b>	<b>Consulta/sugestão de melhorias</b>	<b>Participação efectiva</b>	
Número de casos	Pouco satisfeito-2	Pouco satisfeito-3	Pouco satisfeito-3	Pouco Satisfeito-3	Pouco Satisfeito-4	
	Satisfeito-16	Satisfeito-19	Satisfeito-8	Satisfeito-22	Satisfeito-25	
			Muito Satisfeito-21	Não aplicável-26		
	Muito Satisfeito-31	Muito Insatisfeito-29	Não sabe/Não responde- 18			Muito Satisfeito-15
	Não Sabe/Não Responde-2					Ns/Nr-7
Frequência percentuais	Pouco Satisfeito-3,9%	Pouco Satisfeito-5,9%	Pouco satisfeito-5,9%	Pouco Satisfeito-5,9%	Pouco Satisfeito-7,8%	
	Satisfeito-31,4%	Satisfeito-37,3%	Satisfeito-15,7%	Satisfeito-43,1%	Satisfeito-49,0%	
			Muito Satisfeito-41,2%	Não aplicável-26%	Muito Satisfeito-29,4%	
	Muito satisfeito-60,4%	Muito satisfeito-56,9%	Não sabe/Não responde-37,3%			Ns/Nr-13,7%
	Não Sabe/Não Responde-3,9%					
Moda	5	5	5	5	4	
Média	4,65%	4,51%	5,22%	4,45%	4,49%	
Desvio Padrão	0,627%	0,612%	0,878%	0,610%	0,834%	

**Tabela nº 7** – Análise univariada estatística da dimensão: envolvimento e participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).

**Dimensão:** Acessibilidade de meios existentes

Dimensão	<b>Acessibilidade de meios existentes</b>			
Atributos	<b>Disponibilidade da informação</b>	<b>Estado dos meios equipamentos</b>	<b>Atendimento telefónico</b>	<b>Atendimento electrónico</b>
Número de casos	Muito Insatisfeito-1	Insatisfeito-1	Satisfeito- 13	Pouco satisfeito-1
	Insatisfeito-3	Pouco Satisfeito-1	Muito Satisfeito-20	Satisfeito-9
	Pouco satisfeito-7	Satisfeito-20	Ns/Nr-18	Muito satisfeito-14
	Satisfeito-22	Muito Satisfeito-23		Ns/Nr-27
	Muito satisfeito-15	Não aplicável-6		
	Ns/Nr-3			
Frequência percentuais	Muito insatisfeito-2,0%	Insatisfação- 2,0%	Satisfeito-25,5%	Pouco satisfeito-2,0%
	Insatisfeito-5,9%	Pouco Satisfeito-2,0%		Satisfeito-17,4%
	Pouco Satisfeito-13,7%	Satisfeito-39,2%	Muito satisfeito-39,2%	Muito Satisfeito-27,5%
	Satisfeito-43,1%	Muito Satisfeito-41,55%		
	Muito satisfeito-29,4%	Não aplicável-11,8%	Ns/Nr- 35,3%	Ns/Nr- 52,9%
	Ns/Nr- 5,9%			
Moda	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Média	<b>4,10%</b>	<b>4,65%</b>	<b>5,10%</b>	<b>5,31%</b>
Desvio Padrão	<b>1,044%</b>	<b>0,779%</b>	<b>0,781%</b>	<b>0,836%</b>

--	--	--	--	--

**Tabela nº 8-** Análise univariada estatística da dimensão: acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).

**Dimensão:** Produtos e serviços disponibilizados

Dimensão	Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Farmácia		
Atributos	Satisfação com os serviços	Satisfação com os produtos	Eficácia de resposta
Número de casos	Satisfeito- <b>16</b>	Pouco Satisfeito- <b>2</b>	Insatisfeito- <b>1</b>
		Satisfeito- <b>23</b>	Pouco Satisfeito- <b>2</b>
	Muito satisfeito- <b>34</b>	Muito Satisfeito- <b>25</b>	Satisfeito- <b>17</b>
		Ns/Nr- <b>1</b>	Muito Satisfeito- <b>29</b>
Ns/Nr- <b>1</b>		Ns/Nr- <b>2</b>	
Frequência percentuais	Satisfeito- <b>31,4%</b>	Pouco Satisfeito- <b>3,9%</b>	Insatisfeito- <b>2,0%</b>
		Satisfeito- <b>45,1%</b>	Pouco satisfeito- <b>3,9%</b>
		Muito satisfeito <b>66,7%</b>	Muito Satisfeito- <b>49,0%</b>
	Ns/Nr- <b>2,0%</b>	Ns/Nr- <b>2,0%</b>	Muito satisfeito- <b>56,9 %</b>
			Ns/Nr- <b>3,9%</b>
Moda	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Média	<b>4,71%</b>	<b>4,49%</b>	<b>4,76%</b>
Desvio Padrão	<b>4,49%</b>	<b>0,612%</b>	<b>0,728 %</b>

--	--	--	--

**Tabela nº 9** – Análise univariada estatística da dimensão: produtos e serviços disponibilizados pela valência.

**3. Teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Farmácia (utentes)**

**3.1. Análise da hierarquia<sup>41</sup> dos atributos da dimensão: A percepção global da Farmácia na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Relação de empatia	9,80
b) Sensação de conforto e segurança	8,94
c) Flexibilidade e autonomia	8,27
d) Condições materiais e imateriais	6,52

<sup>41</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos da dimensão percepção global, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

**Tabela nº 10**– Hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global da Farmácia na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo.

**3.2. Análise da hierarquia<sup>42</sup> dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Farmácia**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Utilização de canais de comunicação	10,61
b) Existência de interlocutores de comunicação	8,56
c) Existência e/ou ausência de avaliação	7,69
d) Consultas de sugestão de melhoria	7,40

<sup>42</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos da dimensão envolvimento e participação, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

e) Participação para expor aspectos de melhoria	7,33
---	------

**Tabela nº 11** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Farmácia.

### 3. Análise da hierarquia<sup>43</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Farmácia

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Atendimento por e-mail para dúvidas ou pedidos	11,63
b) Atendimento por telefone para dúvidas ou pedidos	10,85
c) Estados dos meios/equipamentos	8,14
d) Disponibilização da informação	5,74

<sup>43</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

**Tabela nº 12** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Farmácia

**3.4. Análise da hierarquia<sup>44</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material)**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Satisfação com os serviços prestados	9,00
b) Eficácia do tempo de resposta	8,33
c) Satisfação com os produtos disponibilizado	7,66

Estatísticas do Teste de <i>Friedman</i>	
Número de casos	51
Chi-Square	138,551

<sup>44</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.



Df	15
Asymp.Sig	0,000

**Tabela nº13-** Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e

serviços disponibilizados.

Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ )

**Tabela nº14-** Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ).

**4. Teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias**

Dos Atributos	Satisfação com os produtos disponibilizados	Sensação de conforto e segurança
<i>Mann-Whitney U</i>	141,500	157,500
<i>Willcoxon W</i>	261,000	277,000
Z	- 0,573	0,000
Asymp. Sig. (2 -tailed)	0,567	1,000
Exact. Sig (1-tailed)	0,612	1,000



**5.3. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Envolvimento e participação**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos cinco itens)
a) Existência e/ou ausência de avaliação	<i>Cronbach Alpha's</i>  <b>(0,660%)</b>
b) Utilização de canais de comunicação	
c) Existência de interlocutores de comunicação	
d) Consultas de sugestão e de melhoria	
e) Participação de sugestões de melhoria	

**Tabela nº 17-** Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Farmácia.

**5.4. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Acessibilidade dos meios**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Disponibilização da informação.	<i>Cronbach Alpha's</i>  <b>(0,413%)</b>
b) Estado de meios e equipamento.	
c) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	
d) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	

**Tabela nº18-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade

**5.5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Produtos e Serviços disponibilizados**

<b>Atributos em análise:</b>	<b>Consistência interna (valor percentual calculado através dos três itens)</b>
a) Satisfação com os serviços prestados.	<i>Cronbach Alpha 's</i>  (0,773 %)
b) Satisfação com os produtos disponibilizados.	
c) Eficácia de tempo de resposta	

**Tabela nº19-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

## 6. Análise de correlação

### 6.1. Análise de correlações (*R de Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia

		Existência de avaliação	Relação de empatia
Existência de avaliação	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>1</i>	<i>0,304</i>
	Sig.		<i>0,030</i>
	N	<i>51</i>	<i>51</i>
Relação de empatia	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>0,304</i>	<i>1</i>
	Sig.	<i>0,030</i>	
	N	<i>51</i>	

**Tabela nº 20** – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia.

## 7. Análise Fatorial

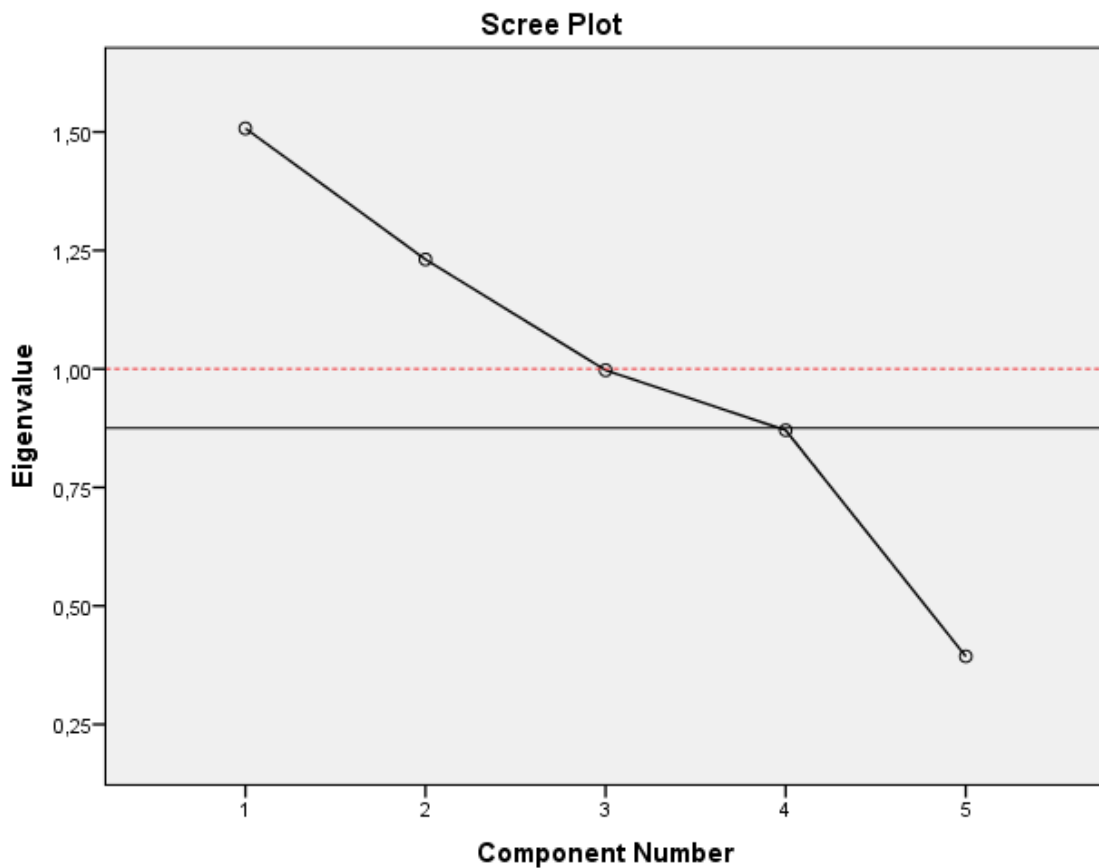
**7.1. Análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilidades Literárias: Naturalidade de residência; portador de doença), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria)**

Componentes	Valores Próprios iniciais			Somadas de extração de carregamento ao quadrado	
	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância
1	1,507%	30,149%	30,149%	150,7%	30,149%
2	1,231%	24,621%	54,770%	1,231%	24,621%
3	0,997%	19,496%	74,716%		
4	0,871%	17,414%	92,131%		
5	0,393%	7,869%	100,00%		

**Método de extração:** Análise do componente principal.

**Tabela nº21-**Análise estatística multivariada – análise fatorial -, das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilidades Literárias;

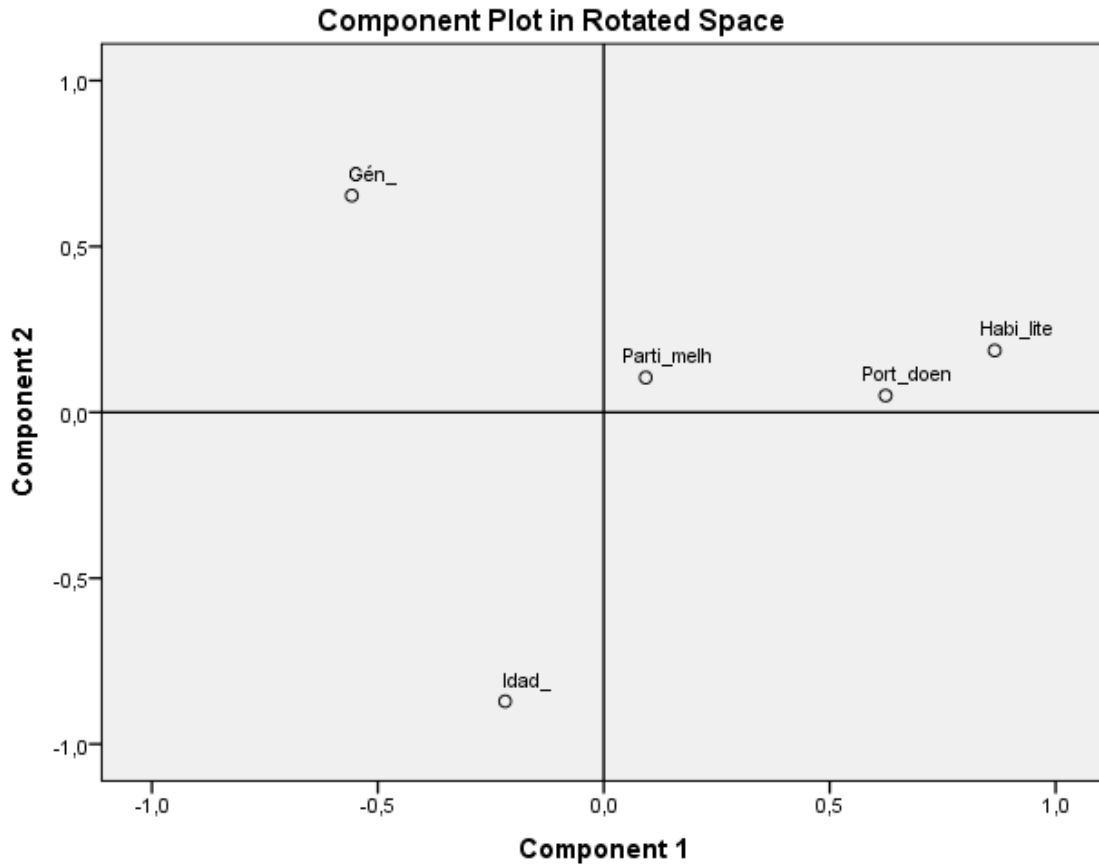
Naturalidade de residência; Portador de doença), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspetos de melhoria.



**Gráfico 1** - Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada.

O presente gráfico de sedimentação (apresenta a quantidade descendente da variância explicada pelos fatores inicialmente encontrados, apresenta a análise do atributo da satisfação: Participação para propor aspetos de melhorias, e as variáveis sócio-demográficas: Género; Idade e Habilitações Literárias; Naturalidade de Residência e Porta. Duas componentes são seleccionadas pelo modelo que se encontram superiores ao valor de um (valor esse que se baseia no método de Kaiser, que é indicado quando o número de variáveis é menor que 30), onde os valores superiores ao valor de um são seleccionados, porém abaixo do valor de um. Neste caso os valores seleccionados são: 1,507 (variável: Portador de doença) e 1,231(variável: Habilitações literárias).





**Gráfico n°2** - Gráfico de componente em espaço rotacionado.

Neste gráfico de componente em espaço rotacionado, poderemos inferir o seguinte, a Participação para propor aspetos de melhoria, está positivamente relacionado com o fato de o utente ser Portador de doença, e também por outro lado com as habilitações literárias deste. Não estando as variáveis: Género e Idade, relacionadas com a Participação para propor aspetos de melhoria.

## 8. Regressão<sup>45</sup> linear múltipla

**8.1. Relação linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia**

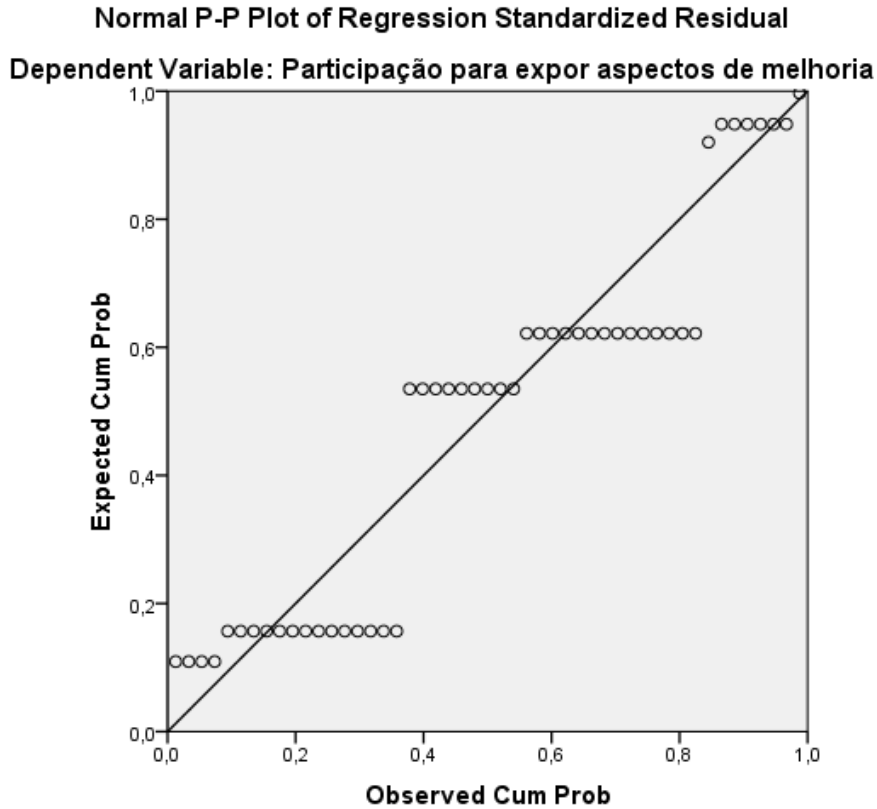
**Modelo Sumário da regressão linear múltipla:**

Modelo	R	R ao quadrado	R ao quadrado ajustado	Desvio padrão do erro estimado
<i>1</i>	<i>0,458</i>	<i>0,210</i>	<i>0,193</i>	<i>0,759</i>

**Tabela n°24 - Análise da regressão linear múltipla: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.**

---

<sup>45</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ .  $Y$  = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras;  $a$  = representa o ponto de interseção da recta;  $b$ = assume-se como o declive da recta, já  $e$ = denota a quantidade de variação dependente.



**Gráfico nº3** – Gráfico de dispersão dos dados da regressão linear múltipla.

Através do presente gráfico de dispersão, poderemos inferir o seguinte: a regressão linear múltipla determina uma associação positiva entre as variáveis no modelo (os dados seguem a reta para o lado direito), havendo uma ligeira dispersão dos dados em torno da reta, o que significa que, a reta de regressão ajusta-se razoavelmente aos dados, pois o valor  $0,458$  *r de Pearson* não se encontra perto de 1. Deste modo, menos previsível é a previsão dos valores em relação a y (Participação para propor aspetos de melhoria).

## 9. Curva de Roc (Area Under the Curve)

### 9.1. Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino)

Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria (atributo da satisfação percebida).

Area	Erro do Desvio Padrão	Assintótico Sig.	Assintótico 95% intervalo de confiança	
			Valor mais baixo	Valor mais elevado
<i>0,308</i>	<i>0,081</i>	<i>0,0151</i>	<i>0,222</i>	<i>0,538</i>

**Tabela nº 25** – Teste *Area Under the Curve* (análise do desempenho).

## 9.2. Coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade.

Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria.

Positivo se superior a, ou igual a	Sensibilidade	1-Especificidade
<i>2,00</i>	<i>1,000</i>	<i>1,000</i>
<i>3,50</i>	<i>0,950</i>	<i>0,935</i>
<i>4,50</i>	<i>0,350</i>	<i>0,613</i>
<i>6,00</i>	<i>0,000</i>	<i>0,000</i>

**Tabela nº26-** Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria.

Matrizes de análise e tratamento de dados estatísticos da valência:

Creche Rainha Dona Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Famílias)

## 1. Micro-diagnóstico da Creche Rainha Dona Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Évora

### 1.1- Variáveis Sociodemográficas

#### 1.2- Variável: Género

Variável em estudo:	Género	
	Género: masculino	Género: feminino
Número de casos	<i>1</i>	<i>16</i>
Frequência percentuais	<i>6,7 %</i>	<i>86,7 %</i>
Moda	<i>2</i>	<i>2</i>
Média	<i>2,00%</i>	<i>2,00%</i>
Desvio Padrão	<i>0,594%</i>	<i>0,594%</i>

**Tabela nº27** – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do Familiar).

### 1.3. Variável: Idade

Variável em estudo:	Idade
	< 45 anos
Número de casos	17
Frequências percentuais	100%
Moda	1
Média	2,0%
Desvio Padrão	0,000%

**Tabela nº28** – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade.

#### 1.4. Variável: Habilitações literárias

Variável em estudo:	Habilitações Literárias		
	4º Classe (Ensino Básico)	7º ano (Ensino Secundário)	Estudos Superiores
Número de casos	3	7	7
Frequência percentuais	6,7%	46,7%	46,7%
Moda	3	3	3
Média	3,40%	3,40%	3,40%
Desvio Padrão	0,632%	0,632%	0,632%

**Tabela nº29**– Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do Familiar).



### 1.5. Variável: Naturalidade de Residência

Variável em estudo:	Naturalidade de Residência		
	Évora intra-muros	Évora extra-muros	Fora do concelho
Número de casos	2	12	3
Frequência percentuais	13,3%	80,0%	6,7%
Moda	2	2	2
Média	1,93%	1,93%	1,93%
Desvio Padrão	0,458%	0,458%	0,458%

**Tabela nº30** – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do familiar).

**2. Caracterização dos atributos da dimensão da Satisfação: A Percepção global da Creche Dona Leonor na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo**

Dimensão	A percepção global da Creche Rainha Dona Leonor na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos			
Atributos	Sensação de conforto e segurança	Relação de confiança e empatia	Flexibilidade e autonomia do trabalhador	Condições materiais e imateriais
Número de casos	Pouco Satisfeito-1	Satisfeito- 5	Pouco Satisfeito-1	Pouco Satisfeito -1
	Satisfeito-5	Muito satisfeito- 10	Satisfeito-8	Satisfeito- 6
	Muito satisfeito-9		Muito Satisfeito-6	Muito Satisfeito-8
Frequência percentuais	Pouco Satisfeito-6,7%	Satisfeito-33,3%	Pouco Satisfeito-6,7%	Pouco Satisfeito-6,7%
			Satisfeito-53,3%	Satisfeito - 40,0 %
	Satisfeito-80,0%	Muito satisfeito-66,7%	Muito Satisfeito-% 40,0	Muito satisfeito-53,3%
	Muito Satisfeito-33,3%			
Moda	5	5	4	5

Média	<i>4,53%</i>	<i>4,67%</i>	<i>4,33%</i>	<i>4,47%</i>
Desvio Padrão	<i>0,640%</i>	<i>0,488%</i>	<i>0,617%</i>	<i>0,640 %</i>

**Tabela nº31**–Análise estatística univariada das dimensões da percepção global da Creche Rainha Dona Leonor da SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do familiar).

## 2.2. Dimensão: Envolvimento e participação dos utentes na instituição

Dimensão	Envolvimento e participação dos utentes na valência Creche Rainha Dona Leonor				
Atributos	Existência e/ou ausência de avaliação	Existência de interlocutores	A utilização de canais de comunicação	Consulta/sugestão de melhorias	Participação efectiva
Número de casos	Pouco satisfeito-4	Pouco satisfeito-1	Pouco satisfeito-3	Pouco Satisfeito- 3	Pouco Satisfeito-2
	Satisfeito-10	Satisfeito-10	Satisfeito-7	Satisfeito-12	Muito Satisfeito 12-
	Não Sabe/Não Responde-1	Ns/Nr-4	Muito satisfeito-5		
Frequência percentuais	Pouco Satisfeito-26,6%	Pouco Satisfeito-6,7%	Pouco satisfeito-20%	Pouco Satisfeito-20%	Pouco Satisfeito-13,3%
	Satisfeito-66,7%	Satisfeito-66,7%	Satisfeito-46,7%	Satisfeito -80%	Muito Satisfeito-73,3%
	Não Sabe/Não Responde 6,7%	Ns/Nr- 22,7%	Muito satisfeito-33,3%		Ns/Nr-13,3%
Moda	4	4	4	4	4
Média	3,87%	4,20%	4,13%	3,80%	4,00%
Desvio Padrão	0,743%	0,561%	0,743%	0,414%	0,535%

**Tabela nº32**– Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e participação, e seus atributos correspondentes (lógica do familiar).

### 2.3. Dimensão: Acessibilidade de meios existentes

Dimensão	Acessibilidade de meios existentes			
Atributos	Disponibilidade da informação	Estado dos meios equipamentos	Atendimento telefónico	Atendimento electrónico
Número de casos	Pouco satisfeito-2	Pouco Satisfeito-2	Satisfeito- 6	Pouco satisfeito-5
			Muito Satisfeito-7	Satisfeito-6
		Satisfeito-8	Ns/Nr-1	Muito satisfeito-2
	Satisfeito-9	Muito Satisfeito-5	Pouco Satisfeito-1	Ns/Nr-2
	Muito satisfeito-3			
	Ns/Nr- 1			
Frequência percentuais	Pouco Satisfeito-13,3%	Pouco Satisfeito-13,3%	Satisfeito- 40%	Pouco satisfeito-33,3%
		Satisfeito-53,3%	Muito satisfeito-46,7%	Satisfeito- 40%
	Satisfeito- 60 %	Muito Satisfeito-33,3%	Ns/Nr- 6,7%	Muito Satisfeito-13,3%
	Muito satisfeito-20%			
	Ns/Nr-6,7 %		Pouco Satisfeito- 6,7%	Ns/Nr-13,3 %
Moda	4	4	5	4
Média	4,00%	4,00%	5,00%	5,00%
Desvio Padrão	0,775%	0,676%	0,743%	1.033%

**Tabela nº 33-** Análise univariada estatística da dimensão: acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do familiar).

**Dimensão:** Produtos e serviços disponibilizados

Dimensão	<b>Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Creche Rainha Dona Leonor</b>		
Atributos	<b>Satisfação com os serviços</b>	<b>Satisfação com os produtos</b>	<b>Eficácia de resposta</b>
Número de casos	Satisfeito- 7	Satisfeito-9	Satisfeito-10
	Muito satisfeito-6	Muito Satisfeito-6	Muito satisfeito- 5
	Pouco Satisfeito-2		
Frequência percentuais	Satisfeito-40%	Satisfeito-60%	Satisfeito-66,7%
	Muito satisfeito 46,7%	Muito Satisfeito-40%	Muito satisfeito- 33,3%
	Pouco Satisfeito-13,3, %		
Moda	4	4	4
Média	4,00%	4,00%	4,00%
Desvio Padrão	0,507%	0,704%	0,488 %

**Tabela nº 34** – Análise univariada estatística da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela valência Creche Rainha Dona Leonor.

**3. Teste não paramétrico de Friedman para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Creche Rainha Dona Leonor (Familiar)**

**3.1. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global da Creche Rainha Dona Leonor na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos**

<b>Atributos da presente dimensão</b>	<b>Hierarquia das médias dos atributos</b>
<b>a)</b> Relação de empatia	<i>11,53</i>
<b>b)</b> Sensação de conforto e segurança	<i>10,47</i>
<b>c)</b> Flexibilidade e autonomia	<i>9,00</i>
<b>d)</b> Condições materiais e imateriais	<i>10,23</i>

**Tabela nº 35**– Hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global da Creche Rainha Dona Leonor na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afectivo

**3.2. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Creche Dona Leonor**

<b>Atributos da presente dimensão</b>	<b>Hierarquia das médias dos atributos</b>
a) Utilização de canais de comunicação	7,76
b) Existência de interlocutores de comunicação	8,10
c) Existência e/ou ausência de avaliação	5,67
d) Consultas de sugestão de melhoria	5,30
e) Participação para expor aspectos de melhoria	6,63



**Tabela nº 36**– Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Creche Rainha Dona Leonor.

**3.3. Análise da hierarquia<sup>46</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Creche Rainha Dona Leonor**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Atendimento por e-mail para dúvidas ou pedidos	6,90
b) Atendimento por telefone para dúvidas ou pedidos	10,53
c) Estados dos meios/equipamentos	8,40
d) Disponibilização da informação	8,03

**Tabela nº 37**– Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Rainha Dona Leonor.

<sup>46</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

### 3.4. Análise da hierarquia<sup>47</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material)

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Satisfação com os serviços prestados	9,63
b) Eficácia do tempo de resposta	9,20
c) Satisfação com os produtos disponibilizado	8,70

Estatísticas do Teste de <i>Friedman</i>	
Número de casos	15
Chi-Square	53,688
Df	15
Asymp.Sig	0,000

**Tabela nº38-** Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

**Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ).**

<sup>47</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

**4. Teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias**

Dos Atributos	Satisfação com os produtos disponibilizados	Sensação de conforto e segurança
<i>Mann-Whitney U</i>	<b>2,000</b>	<b>1,000</b>
<i>Willcoxon W</i>	<b>30,000</b>	<b>29,000</b>
<i>Z</i>	<b>-0,775</b>	<b>-1.291</b>
Asymp. Sig. (2 -tailed)	<b>0,439</b>	<b>0,197</b>
Exact. Sig (1-tailed)	<b>0,750</b>	<b>0,500</b>

**Tabela nº39** - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias.

## 5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado

### 5.1. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Creche Rainha Dona Leonor e desenvolvimento ativo e autoestima

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Sensação de conforto e segurança.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,774%)</i></b>
b) Relação de empatia.	
c) Flexibilidade e autonomia.	
d) Condições materiais e imateriais.	

**Tabela nº 40-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Creche Rainha Dona Leonor, e desenvolvimento ativo e autoestima

**5.3. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Envolvimento e participação**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos cinco itens)
a) Existência e/ou ausência de avaliação	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,753%)</i></b>
b) Utilização de canais de comunicação	
c) Existência de interlocutores de comunicação	
d) Consultas de sugestão e de melhoria	
e) Participação de sugestões de melhoria	

**Tabela nº 41-** Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Creche Rainha Dona Leonor.

**5.4. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Acessibilidade dos meios**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Disponibilização da informação.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,776%)</i></b>
b) Estado de meios e equipamento.	
c) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	
d) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	

**Tabela nº42** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.

**5.5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Produtos e Serviços disponibilizados**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos três itens)
a) Satisfação com os serviços prestados.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,807%)</i></b>
b) Satisfação com os produtos disponibilizados.	
c) Eficácia de tempo de resposta	

**Tabela nº43-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

## 6. Análise de correlação

### 6.1. Análise de correlações (R de *Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia

		Relação de Empatia	Existência e/ou ausência de avaliação
<i>Relação de Empatia</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>1</i>	<i>0,263</i>
	<i>Sig.</i>		<i>0,344</i>
	N	<i>15</i>	<i>15</i>
<i>Existência e/ou ausência de avaliação</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>0,263</i>	<i>1</i>
	<i>Sig.</i>	<i>0,344</i>	
	N	<i>15</i>	<i>15</i>

**Tabela nº 44** – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de *Pearson*



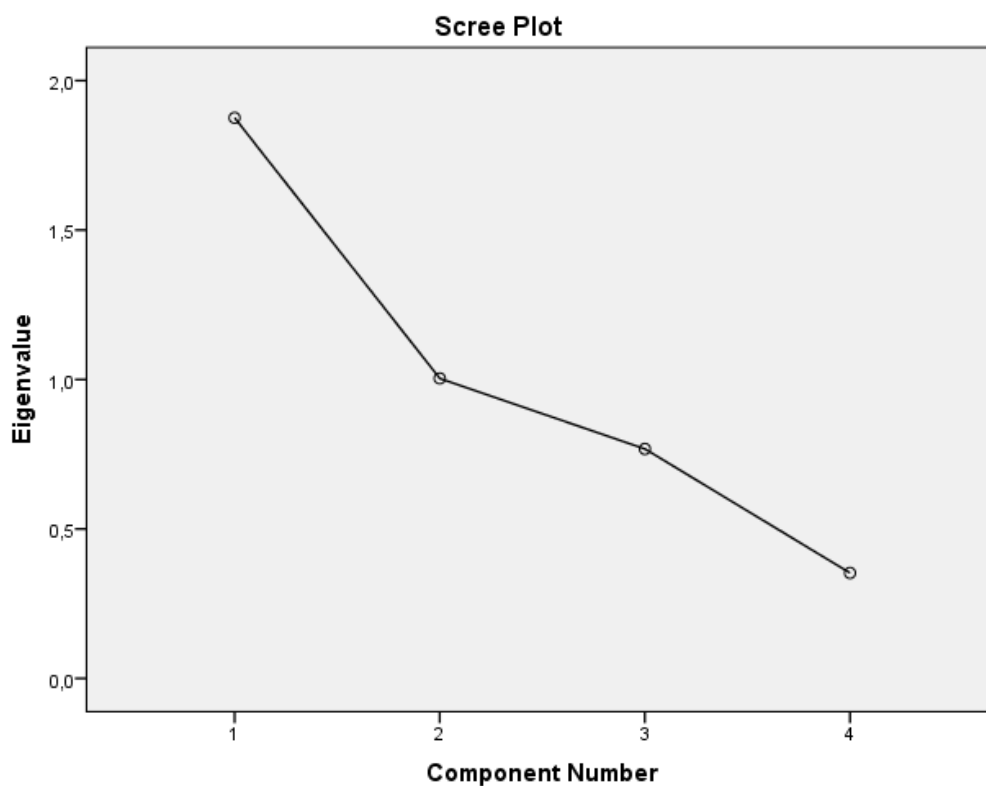
## 7. Análise Fatorial

### 7.1. Análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria)

Componentes	Valores Próprios iniciais			Somadas de extração de carregamento ao quadrado	
	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância
1	1,876%	46,889%	46,889%	1,865%	46,632%
2	1,004%	25,094%	71,983%	1,014%	25,351%
3	0,768%	19,196%	91,179%		
4	0,353%	8,821%	100%		

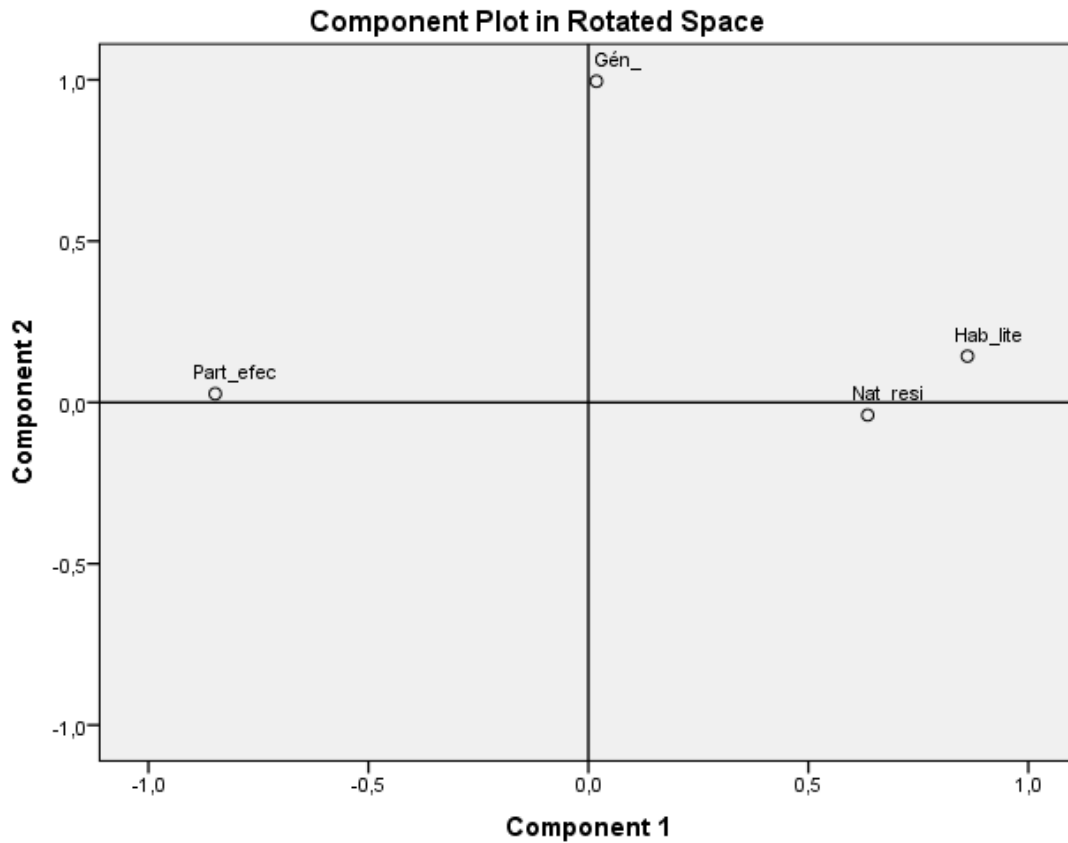
**Método de extração:** Análise do componente principal.

**Tabela nº45-**Análise estatística multivariada – análise factorial - das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspectos de melhoria.



**Gráfico nº 4** - Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada

O atual gráfico de sedimentação (apresenta a quantidade descendente da variância explicada pelos fatores inicialmente encontrados, apresenta a análise do atributo da satisfação: Participação para propor aspetos de melhorias, e as variáveis sócio-demográficas: Género; Idade e Habilitações Literárias; Naturalidade de Residência e Porta. Duas componentes são selecionadas pelo modelo que se encontram superiores ao valor de um (valor esse que se baseia no método de Kaiser, que é indicado quando o número de variáveis é menor que 30), onde os valores superiores ao valor de um são selecionados, porém abaixo do valor de um. Neste caso os valores selecionados são: 1,876 (variável: Habilitações literárias) e 1,004 (variável: Naturalidade de Residência).



**Tabela nº5-** Gráfico de componente em espaço rotacionado.

No atual gráfico de componente em espaço rotacionado, poderemos deduzir o seguinte, o atributo de satisfação: Participação para propor aspetos de melhoria, não está relacionado nem positiva, nem negativamente com as variáveis sociodemográficas as variáveis: Género; Naturalidade de Residência e habilitações literárias (a variável Idade é excluída da análise fatorial exploratória, por ter variância de 0,000, cujo valor, não é admitido na análise fatorial exploratória).

## 8. Regressão<sup>48</sup> linear múltipla

**8.1. Relação linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia**

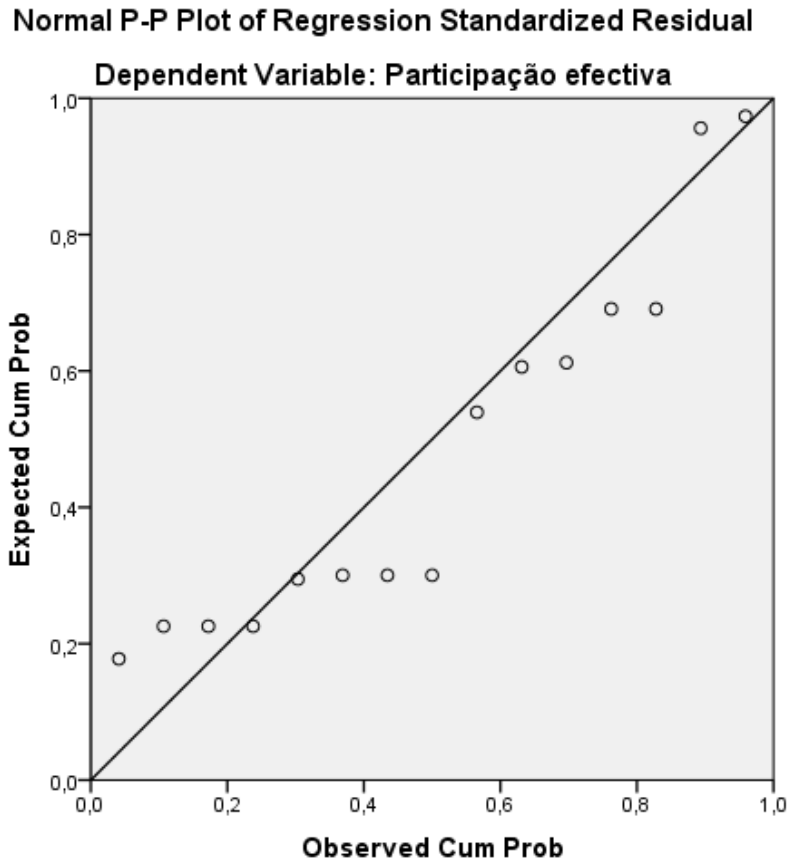
**Modelo Sumário da regressão linear múltipla:**

Modelo	R	R ao quadrado	R ao quadrado ajustado	Desvio padrão do erro estimado
<i>1</i>	<i>0,739</i>	<i>0,546</i>	<i>0,422</i>	<i>0,406</i>

**Tabela nº46-** Análise da regressão linear múltipla: Participação para expor aspectos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

---

<sup>48</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ .  $Y$  = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras;  $a$  = representa o ponto de interseção da recta;  $b$ = assume-se como o declive da recta, já  $e$ = denota a quantidade de variação dependente.



**Gráfico nº6** – Gráfico de dispersão dos dados da regressão linear múltipla.

No atual gráfico de dispersão de dados, poderemos entender o seguinte: a regressão linear múltipla determina uma associação positiva entre as variáveis no modelo (os dados seguem a reta para o lado direito), havendo uma ligeira dispersão dos dados em torno da reta, nomeadamente dois *outliers* (valores extremos) entre 0,8 e 1,0 o que significa que, a reta de regressão ajusta-se bem aos dados, pois o valor 0,739 *r de Pearson* que se encontra perto de 1. Deste modo, assume-se como mais previsível, a previsão dos valores em relação a y (Participação para propor aspetos de melhoria).

## 9. Curva de Roc (Area Under the Curva – AUC - e)

### 9.1. Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino)

**Variável do teste:** Consulta de gestões de melhoria (atributo da satisfação percebida).

Área	Erro do Desvio Padrão	Assintótico Sig.	Assintótico 95% intervalo de confiança	
			Valor mais baixo	Valor mais elevado
<i>0,607</i>	<i>0,225</i>	<i>0,728</i>	<i>0,108</i>	<i>1,000</i>

**Tabela nº 47**– Teste *Area Under the Curve* (análise do desempenho).

## 9.2. Coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade

Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria

Positivo se superior a, ou igual a	Sensibilidade	1-Especificidade
<i>2,00</i>	<i>1,000</i>	<i>1,000</i>
<i>3,50</i>	<i>1,000</i>	<i>0,786</i>
<i>5,00</i>	<i>0,000</i>	<i>0,000</i>

**Tabela nº48-** Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria.

## Matrizes de análise e tratamento de dados estatísticos da valência:

### Cantina Social da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

#### 1. Micro-diagnóstico da Cantina Social da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

##### 1.1- Variáveis Sociodemográficas

##### 1.2- Variável: Género

Variável em estudo:	Género	
	Género: masculino	Género: feminino
Número de casos	<i>12</i>	<i>8</i>
Frequência percentuais	<i>60,0%</i>	<i>35,0 %</i>
Moda	<i>1</i>	<i>1</i>
Média	<i>1,50%</i>	<i>1,50%</i>
Desvio Padrão	<i>0,761%</i>	<i>0,761%</i>

**Tabela nº49**– Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente).



### 1.3. Variável: Idade

Variável em estudo:	Idade		
	< 45 anos	Dos 45 aos 55 anos	Dos 55 aos 65 anos
Número de casos	<i>11</i>	<i>6</i>	<i>2</i>
Frequência percentuais	<i>55,0%</i>	<i>30,0%</i>	<i>15,0%</i>
Moda	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
Média	<i>1,60%</i>	<i>1,60</i>	<i>1,60%</i>
Desvio Padrão	<i>0,754%</i>	<i>0,754%</i>	<i>0,754%</i>

**Tabela nº50** – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade

.

#### 4. Variável: Habilitações literárias

Variável em estudo:	Habilitações Literárias		
	Ausência de habilitações	4º Classe (Ensino Básico)	7 ano (Ensino Secundário)
Número de casos	<i>1</i>	<i>16</i>	<i>2</i>
Frequência percentuais	<i>5,0 %</i>	<i>80,0%</i>	<i>15,0%</i>
Moda	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
Média	<i>2,00%</i>	<i>2,00%</i>	<i>2,00%</i>
Desvio Padrão	<i>0,447%</i>	<i>0,447%</i>	<i>0,447%</i>

**Tabela nº51**– Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do utente).

### 1.5. Variável: Naturalidade de Residência

Variável em estudo:	Naturalidade de Residência	
	Évora intra-muros	Évora extra-muros
Número de casos	<i>1</i>	<i>18</i>
Frequência percentuais	<i>5,0 %</i>	<i>95,0%</i>
Moda	<i>2</i>	<i>2</i>
Média	<i>2,00%</i>	<i>2,00%</i>
Desvio Padrão	<i>0,224%</i>	<i>0,224%</i>

**Tabela nº52**– Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do utente).

## 2. Caracterização dos atributos da dimensão da Satisfação:

**2.1-Dimensão:** Percepção global da Cantina Social na SCMÉ na autoestima e desenvolvimento afetivo.

Dimensão	<b>A percepção global da Cantina Social na SCMÉ na autoestima e desenvolvimento afetivo e seus atributos</b>			
Atributos	<b>Sensação de conforto e segurança</b>	<b>Relação de confiança e empatia</b>	<b>Flexibilidade e autonomia do trabalhador</b>	<b>Condições materiais e imateriais</b>
Número de casos	Muito satisfeito-8	Muito Satisfeito-11	Pouco Satisfeito-1	Insatisfeito- 2
			Satisfeito-6	Pouco Satisfeito- 1
	Satisfeito-10	Satisfeito-5	Muito Satisfeito-8	Satisfeito-11
	Pouco satisfeito-2	Pouco satisfeito-4	Muito Insatisfeito-1	Muito Satisfeito-5
			Ns/Nr-4	Ns/Nr- 1
Frequência percentuais	Muito Satisfeito-40%	Muito Satisfeito-55%	Pouco Satisfeito-5%	Insatisfeito-10%
				Pouco satisfeito- 5%
	Satisfeito-50%	Satisfeito-25%	Satisfeito-30%	
			Muito Satisfeito-40%	Satisfeito- 55%
	Pouco Satisfeito-10%	Pouco satisfeito-20%	Muito Insatisfeito-5%	Muito Satisfeito-25%
			Ns/Nr-20%	Ns/Nr- 5%
Moda	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
Média	<b>4,00%</b>	<b>5,00%</b>	<b>5,00%</b>	<b>4,00%</b>
Desvio Padrão	<b>0,657%</b>	<b>0,813%</b>	<b>1,118%</b>	<b>0,968%</b>

--	--	--	--	--

**Tabela nº53** –Análise estatística univariada das dimensões da percepção global da Cantina Social da SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente).

## 2.2. Dimensão: Envolvimento e participação dos utentes na instituição

Dimensão	Envolvimento e participação dos utentes na valência Cantina Social				
Atributos	Existência de interlocutores	Existência e/ou ausência de avaliações	A utilização de canais de comunicação	Consulta/sugestão de melhorias	Participação efectiva
Número de casos	Insatisfeito - 1	Muito insatisfeito-1	Muito insatisfeito -1	Muito insatisfeito -1	Muito insatisfeito -1
	Pouco satisfeito - 2	Pouco satisfeito-1	Pouco satisfeito-2	Pouco satisfeito -5	Pouco satisfeito-3
	Satisfeito-6		Satisfeito-6	Satisfeito-6	Satisfeito-9
	Muito Satisfeito-8	Satisfeito-11	Muito satisfeito-4	Muito satisfeito-4	Muito Satisfeito-1
	Não Sabe/Não Responde -3				
Frequência percentuais	Insatisfeito-5%	Muito insatisfeito-5%	Muito insatisfeito-5%	Muito insatisfeito-5%	Muito insatisfeito-5%
	Pouco satisfeito-10%	Pouco satisfeito-5%	Pouco satisfeito-10%	Pouco satisfeito-25%	Pouco satisfeito-15%
	Satisfeito-30%		Satisfeito-30%	Satisfeito-30%	Satisfeito-45%
	Muito satisfeito-40%	Satisfeito-55%	Muito satisfeito-20%	Muito satisfeito-20%	Muito satisfeito-5%
	Não Sabe/Não Responde-15%	Muito Satisfeito-35%	Ns/Nr-35%	Ns/Nr-20%	Ns/Nr-30%
Moda	4	4	6	4	4
Média	4,00 %	4,00%	5,00%	4,00%	4,00%
Desvio Padrão	1,046%	0,933%	1,348%	1,322%	1,348%

--	--	--	--	--	--

**Tabela nº 54**– Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).

### 2.3. Dimensão: Acessibilidade de meios existentes

Dimensão	Acessibilidade de meios existentes			
Atributos	Disponibilidade da informação	Estado dos meios equipamentos	Atendimento por e-mail	Atendimento Telefónico
Número de casos	Muito Insatisfeito-1	Pouco Satisfeito-3	Insatisfeito-1	Insatisfeito-2
	Insatisfeito-1		Pouco satisfeito-1	Pouco satisfeito-3
			Satisfeito-1	Satisfeito-5
	Pouco satisfeito-1	Satisfeito-6	Muito insatisfeito-1	Muito satisfeito-4
	Satisfeito-10	Muito Satisfeito-4		
	Muito satisfeito-3	Ns/Nr-7	Ns/Nr-16	Ns/Nr-5
Frequências percentuais	Muito insatisfeito-5,0%	Pouco Satisfeito-15%	Insatisfeito- 5%	Insatisfeito-10%
	Insatisfeito-5,0%		Pouco satisfeito-5%	Pouco satisfeito-15%
			Satisfeito-5%	Satisfeito-25%
	Pouco Satisfeito-5,0 %	Satisfeito-30%	Muito insatisfeito- 5%	
	Satisfeito- 50%	Muito Satisfeito-20%		
	Muito satisfeito-15%	Não aplicável-35 %	Ns/Nr- 80%	Muito Satisfeito-20%
	Ns/Nr- 20%			Ns/Nr- 20%
			Muito insatisfeito-5%	
Moda	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
Média	<b>4,00%</b>	<b>5,00%</b>	<b>6,00%</b>	<b>4,00%</b>
Desvio Padrão	<b>1,293%</b>	<b>1,118%</b>	<b>1,525%</b>	<b>1,508%</b>



**Tabela nº55** Análise univariada estatística da dimensão: Acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).

**2.4. Dimensão:** Os produtos e serviços disponibilizados pela valência Cantina Social

Dimensão	Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Cantina Social		
Atributos	Satisfação com os serviços	Satisfação com os produtos	Eficácia de resposta
Número de casos	Insatisfeito- 2	Insatisfeito-1	Insatisfeito- 1
			Pouco Satisfeito- 2
	Pouco satisfeito-1	Pouco satisfeito-2	Satisfeito-8
	Satisfeito-8	Satisfeito-5	Muito Satisfeito-9
	Muito satisfeito-8	Muito satisfeito-8	
Ns/Nr-1	Ns/Nr-4		
Frequência percentuais	Insatisfeito-10%	Insatisfeito- 5%	Insatisfeito- 5%
			Pouco satisfeito- 10%
	Pouco satisfeito-5%	Pouco satisfeito-10%	
	Satisfeito 40%	Satisfeito-25%	Satisfeito- 40%
	Muito satisfeito-40%	Muito satisfeito-40%	Muito satisfeito- 45%
Ns/Nr-5%	Ns/Nr-20%		
Moda	4	4	5
Média	4,00%	4,00%	4%
	1,020 %	1.095%	0,851%

Desvio Padrão			
---------------	--	--	--

**Tabela nº 56-** Análise univariada estatística da dimensão: produtos e serviços disponibilizados pela valência.

**3. Teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Cantina Social (utentes)**

**3.1. Análise da hierarquia<sup>49</sup> dos atributos da dimensão: Percepção global da Cantina Social na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Relação de empatia	9,00
b) Sensação de conforto e segurança	8,53
c) Flexibilidade e autonomia	9,23
d) Condições materiais e imateriais	7,55

<sup>49</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos da dimensão percepção global, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

--	--

**Tabela nº 57**– Hierarquia dos atributos da dimensão: Percepção global da Cantina Social na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo do utente.

### 3.2. Análise da hierarquia<sup>50</sup> dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Cantina Social

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Utilização de canais de comunicação	9,50
b) Existência de interlocutores de comunicação	8,68
c) Existência e/ou ausência de avaliação	7,65
d) Consultas de sugestão de melhoria	7,58

<sup>50</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos da dimensão envolvimento e participação, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

e) Participação para expor aspectos de melhoria	8,28
---	------

**Tabela nº 58**– Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Cantina Social.

### 3.3. Análise da hierarquia<sup>51</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Cantina Social

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Atendimento por e-mail para dúvidas ou pedidos	7,98
b) Atendimento por telefone para dúvidas ou pedidos	12,33
c) Estados dos meios/equipamentos	9,90
d) Disponibilização da informação	8,03

<sup>51</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

**Tabela nº 59** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Cantina Social.

**3.4. Análise da hierarquia<sup>52</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material)**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Satisfação com os serviços prestados	8,33
b) Eficácia do tempo de resposta	8,60
c) Satisfação com os produtos disponibilizado	4,88

Estatísticas do Teste de <i>Friedman</i>	
Número de casos	<b>20</b>
Chi-Square	<b>40,207</b>
Df	<b>15</b>
Asymp.Sig	<b>0,000</b>

**Tabela nº60-** Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ )

**Tabela nº61-** Análise da existência ou inexistência de diferenças

<sup>52</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ ).

**4. Teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias**

Dos Atributos	Satisfação com os produtos disponibilizados	Sensação de conforto e segurança
<i>Mann-Whitney U</i>	<b>22,500</b>	<b>23,500</b>
<i>Willcoxon W</i>	<b>158,500</b>	<b>29,500</b>
Z	<b>-0,176</b>	<b>-0,062</b>
Asymp. Sig. (2 -tailed)	<b>0,860</b>	<b>0,951</b>
Exact. Sig (1-tailed)	<b>0,875</b>	<b>0,958</b>

**Tabela nº 62** - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias.

**5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado**

**5.1. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Percepção global da valência Cantina Social e desenvolvimento ativo e autoestima**

<b>Atributos em análise:</b>	<b>Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)</b>
a) Sensação de conforto e segurança.	<i>Cronbach Alpha's-</i>  <i>(0,704%)</i>
b) Relação de empatia.	
c) Flexibilidade e autonomia.	
d) Condições materiais e imateriais.	

**Tabela nº 62-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Cantina Social, e desenvolvimento ativo e autoestima.

### 5.3. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:

Envolvimento e participação

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos cinco itens)
a) Existência e/ou ausência de avaliação	<i>Cronbach Alpha's</i>  <b>(0,804%)</b>
b) Utilização de canais de comunicação	
c) Existência de interlocutores de comunicação	
d) Consultas de sugestão e de melhoria	
e) Participação de sugestões de melhoria	

**Tabela nº 63-** Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Cantina Social



**5.4. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:**  
Acessibilidade dos meios

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Disponibilização da informação.	<i>Cronbach Alpha's</i>  <b>(0,765%)</b>
b) Estado de meios e equipamento.	
c) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	
d) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	

**Tabela nº64-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.

**5.5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:**  
Produtos e Serviços disponibilizados

<b>Atributos em análise:</b>	<b>Consistência interna</b> <b>(valor percentual calculado</b> <b>através dos três itens)</b>
a) Satisfação com os serviços prestados.	<i>Cronbach Alpha's</i>  <i>(0,795%)</i>
b) Satisfação com os produtos disponibilizados.	
c) Eficácia de tempo de resposta	

**Tabela nº65-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

## 6. Análise de correlação

### 6.1. Análise de correlações (*R de Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e Relação de empatia

		Existência de avaliação	Relação de empatia
Existência de avaliação	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>1</i>	<i>0,781</i>
	Sig.		<i>0,000</i>
	N	<i>20</i>	<i>20</i>
Relação de empatia	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>0,781</i>	<i>1</i>
	Sig.	<i>0,000</i>	
	N	<i>20</i>	<i>20</i>

- Correlação é significativa ao nível de confiança de 0,05% (2- tailed) -.

**Tabela nº 66**– Medição do processo de correlação entre as variáveis:  
Existência de Avaliação e a Relação de Empatia.

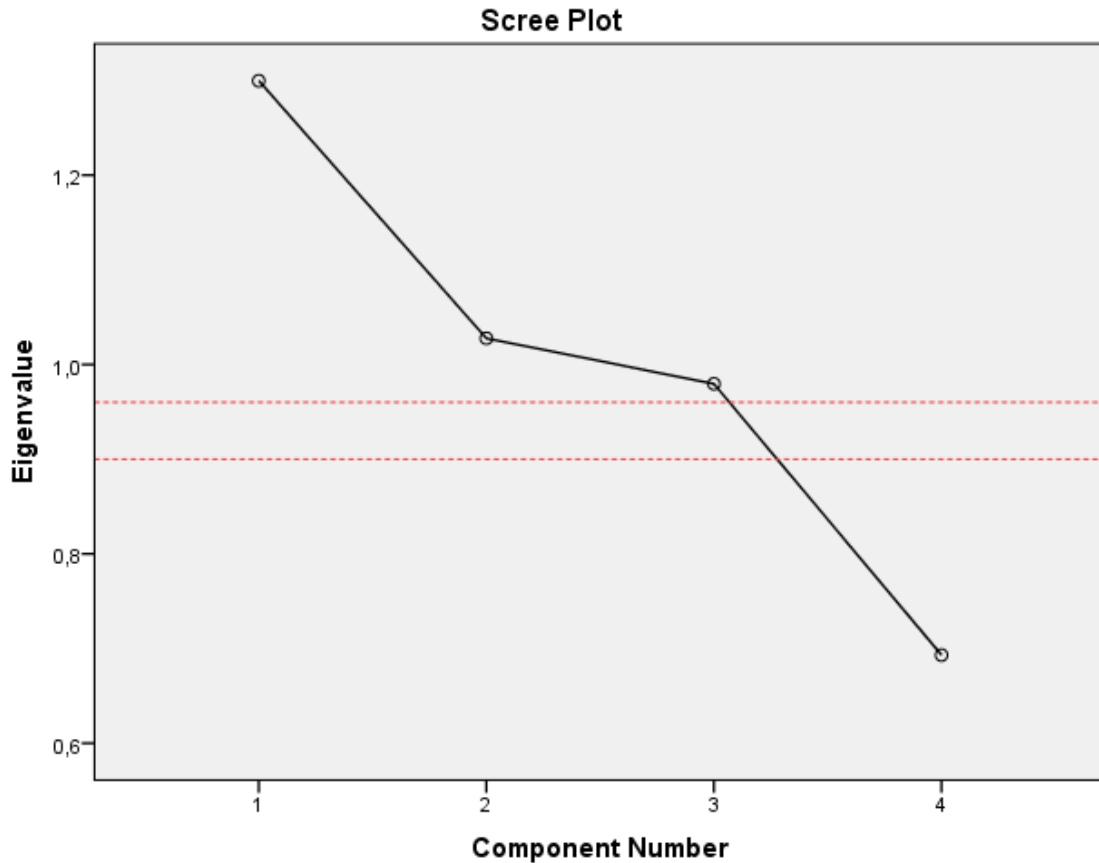
## 7. Análise Fatorial

### 7.1. Análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias), e dos atributos da satisfação (Participação Efetiva)

Componentes	Valores Próprios iniciais			Somadas de extração de carregamento ao quadrado	
	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância
1	1,300%	32,492%	32,492%	%	%
2	1,028%	25,691%	58,183%	%	%
3	0,980%	24,489%	82,672%	/	/
4	0,693%	17,328%	100%		

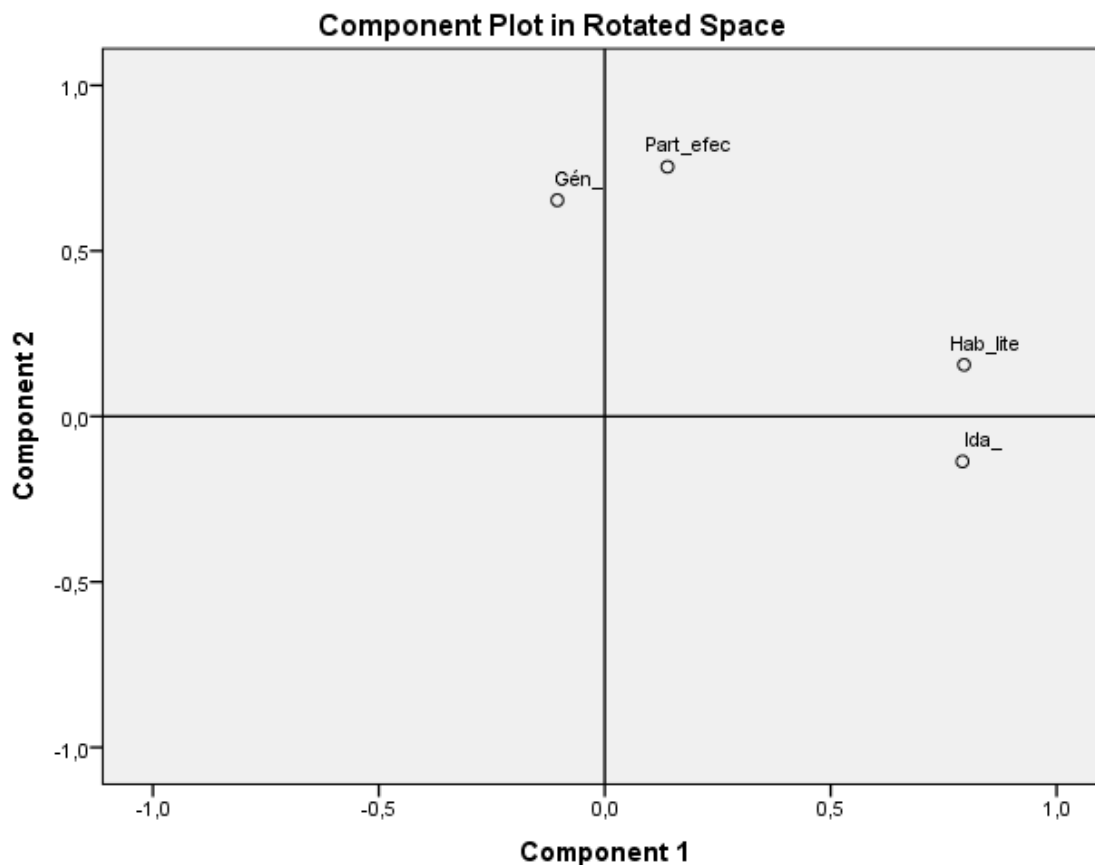
**Método de extração:** Análise de componentes principais.

**Tabela nº67** -Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias; Participação Efetiva), e o atributo da satisfação: Participação para propor aspetos de melhoria.



**Gráfico nº7-** Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada

O atual gráfico de sedimentação (apresenta a quantidade descendente da variância explicada pelos fatores inicialmente encontrados, apresenta a análise do atributo da satisfação: Participação para propor aspetos de melhorias, e as variáveis sócio-demográficas: Género; Idade e Habilitações Literárias; Naturalidade de Residência e Porta. Duas componentes são seleccionadas pelo modelo que se encontram superiores ao valor de um (valor esse que se baseia no método de Kaiser, que é indicado quando o número de variáveis é menor que 30), onde os valores superiores ao valor de um são seleccionados, porém abaixo do valor de um. Neste caso os valores seleccionados são: 1,300 (variável: Género) e 1,028 (variável: Habilitações literárias).



**Gráfico nº8** - Gráfico de componente em espaço rotacionado.

No atual gráfico de componente em espaço rotacionado, poderemos deduzir o seguinte, o atributo de satisfação: Participação para propor aspetos de melhoria, está relacionado positivamente com as variáveis sociodemográficas as variáveis: Género e Habilitações Literárias, por conseguinte não estando associada com a variável Idade (a variável Naturalidade de Residência, é excluída da análise fatorial exploratória, por ter variância de 0,000, cujo valor, não é admitido na análise fatorial exploratória).

## 8. Regressão<sup>53</sup> linear múltipla

**8.1. Relação linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia**

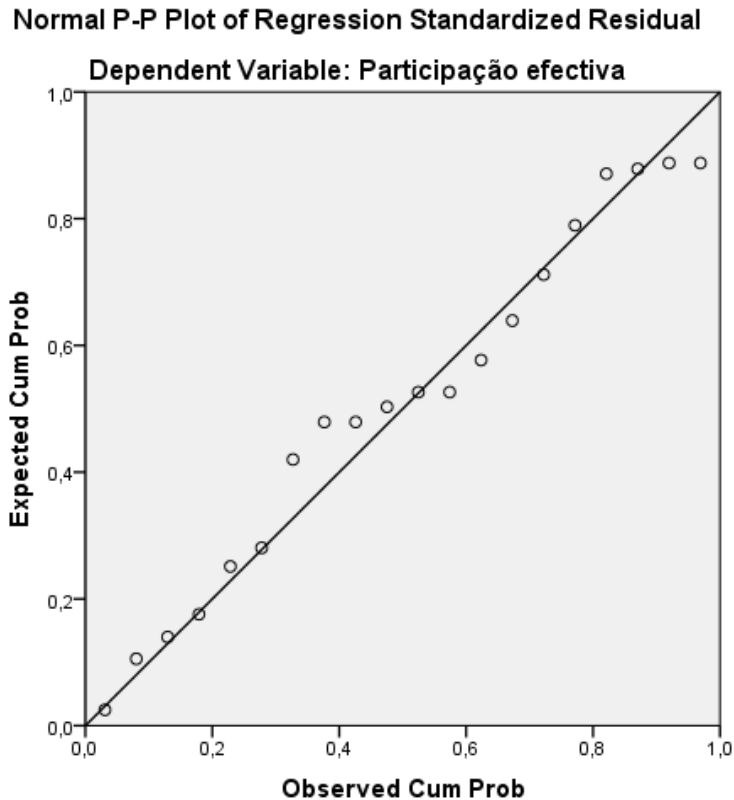
**Modelo Sumário da regressão linear múltipla:**

Modelo	R	R ao quadrado	R ao quadrado ajustado	Desvio padrão do erro estimado
<i>1</i>	<i>0,589</i>	<i>0,347</i>	<i>0,225</i>	<i>1,187</i>

**Tabela nº68** - Análise da regressão linear múltipla: Participação para expor aspectos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

---

<sup>53</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ .  $Y$  = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras;  $a$  = representa o ponto de interseção da recta;  $b$ = assume-se como o declive da recta, já  $e$ = denota a quantidade de variação dependente.



**Gráfico nº9** - Gráfico de componente em espaço rotacionado.

No presente gráfico de dispersão de dados, poderemos entender o seguinte: a regressão linear múltipla determina uma associação positiva entre as variáveis no modelo (os dados seguem a reta para o lado direito), não havendo uma significativa dispersão dos dados em torno da reta, nomeadamente dois *outliers* (valores extremos). Podemos deduzir que, a reta de regressão ajusta-se razoavelmente aos dados, pois o valor 0,589 *r de Pearson* que se encontra afastado do valor de 1. Deste modo, assume-se como menos previsível, a previsão dos valores em relação a y (Participação para propor aspetos de melhoria).



## 9. Curva de Roc (Area Under the Curve)

### 9.1. Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino)

Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria (atributo da satisfação percebida).

Area	Erro do Desvio Padrão	Assintótico Sig.	Assintótico 95% intervalo de confiança	
			Valor mais baixo	Valor mais elevado
<i>0,536</i>	<i>0,140</i>	<i>0,787</i>	<i>0,263</i>	<i>0,810</i>

**Tabela n°69** – Teste *Area Under the Curve* (análise do desempenho da curva).

## 9.2. Coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade

Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria.

Positivo se superior a, ou igual a	Sensibilidade	1-Especificidade
<i>0,00</i>	<i>1,000</i>	<i>1,000</i>
<i>2,00</i>	<i>1,000</i>	<i>0,875</i>
<i>3,50</i>	<i>0,750</i>	<i>0,625</i>
<i>4,50</i>	<i>0,334</i>	<i>0,500</i>
<i>5,50</i>	<i>0,250</i>	<i>0,125</i>
<i>7,00</i>	<i>0,000</i>	<i>0,000</i>

**Tabela nº70** Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria.

## Matrizes de análise e tratamento de dados estatísticos da valência:

### Lar Nossa Senhora da Visitação da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

#### 1. Micro-diagnóstico da Lar Nossa Senhora da Visitação da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

##### 1.1- Variáveis Sociodemográficas

##### 1.2- Variável: Género

Variável em estudo:	Género	
	Género: masculino	Género: feminino
Número de casos	<i>4</i>	<i>13</i>
Frequência percentuais	<i>23,5%</i>	<i>76,5%</i>
Moda	<i>2</i>	<i>2</i>
Média	<i>1,76%</i>	<i>1,76%</i>
Desvio Padrão	<i>0,437%</i>	<i>0,437%</i>

**Tabela nº71** – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente).

### 1.3. Variável: Idade

Variável em estudo:	Idade	
	Dos 66 aos 86	>86
Número de casos	9	8
Frequências percentuais	52,9%	47,1%
Moda	4	4
Média	4,47%	4,47%
Desvio Padrão	0,514%	0,514%

**Tabela nº72** – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade.

#### 1.4. Variável: Habilitações literárias

Variável em estudo:	Habilitações Literárias			
	Ausência de habilitações	4º Classe (Ensino Básico)	7º ano (Ensino Secundário)	Estudos Superiores
Número de casos	4	10	2	1
Frequência percentuais	23,5%	58,8%	11,8%	5,9%
Moda	2	2	2	2
Média	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Desvio Padrão	0,791%	0,791%	0,791%	0,791%

**Tabela nº73** – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do Utente).

#### 1.5. Variável: Naturalidade de Residência

Variável em estudo:	Naturalidade de Residência
	Évora intramuros
Número de casos	17
Frequência percentuais	100%
Moda	1
Média	1,00%
Desvio Padrão	0,000%

**Tabela nº74** – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do familiar)

**2. Caracterização dos atributos da dimensão da Satisfação: A Percepção global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo**

Dimensão	A percepção global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos			
Atributos	Sensação de conforto e segurança	Relação de confiança e empatia	Flexibilidade e autonomia do trabalhador	Condições materiais e imateriais
Número de casos	Satisfeito-10	Insatisfeito- 1	Insatisfeito-1	Satisfeito-12
		Pouco satisfeito-2	Pouco satisfeito-2	
			Satisfeito-8	
	Muito satisfeito- 7	Satisfeito-11	Muito Satisfeito-5	Muito Satisfeito-5
Muito satisfeito-3		Ns/Nr-1		
Frequência percentuais	Satisfeito-58,8%	Insatisfeito- 5,9%	Insatisfeito-5,9%	Satisfeito - 70,6%
		Pouco satisfeito-11,8%	Pouco satisfeito-11,8%	
			Satisfeito-47,1%	
	Muito Satisfeito-41,2%	Satisfeito- 64,7%	Muito satisfeito-29,4%	Muito satisfeito-29,4%
Muito satisfeito-17,6%		Ns/Nr-5,9%		
Moda	4	4	4	4

Média	<i>4,00%</i>	<i>3,94%</i>	<i>4,18%</i>	<i>4,29%</i>
Desvio Padrão	<i>0,507%</i>	<i>0,748%</i>	<i>0,951%</i>	<i>0,470 %</i>

**Tabela nº75** –Análise estatística univariada das dimensões da percepção global do Lar Nossa Senhora da Visitação a SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente)

## 2.2. Dimensão: Envolvimento e participação dos utentes na instituição

Dimensão	Envolvimento e participação dos utentes na valência Lar Nossa Senhora da Visitação				
Atributos	Existência de interlocutores	Existência e/ou ausência de avaliações	A utilização de canais de comunicação	Consulta/sugestão de melhorias	Participação efectiva
Número de casos	Satisfeito-3	Insatisfeito-3	Pouco satisfeito-1	Insatisfeito- 3	Insatisfeito-2
	Muito satisfeito-2	Pouco satisfeito-5	Satisfeito-7	Pouco satisfeito-8	Pouco satisfeito-9
		Satisfeito-5			
	Não Sabe/Não Responde-12	Muito satisfeito-1	Não sabe/Não Responde-9	Satisfeito-5	Satisfeito-5
Não sabe/Não Responde-3		Não sabe/Não responde-1			
Frequência percentuais	Satisfeito-17,6%	Insatisfeito-17,6%	Pouco satisfeito-5,9%	Insatisfeito-17,6%	Insatisfeito- 11,8%
	Muito satisfeito-11,8%	Pouco satisfeito-29,4%	Satisfeito-41,2%	Pouco satisfeito-47,1%	Pouco satisfeitos-52,9%
		Satisfeito-29,4%			
	Não Sabe/Não Responde 70,6%	Muito satisfeito- 5,9%	Não responde-52,9%	Não sabe/Não responde-5,9%	Ns/Nr-5,9%
Não sabe/Não responde-17,6%					
Moda	3	6	6	3	3
Média	3,76%	5,53%	5,00%	3,29%	3,35%
Desvio Padrão	1,348 %	0,800%	1,118%	0,985%	0,931%



--	--	--	--	--	--

**Tabela nº 76** – Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e Participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).

### 2.3. Dimensão: Acessibilidade dos meios existentes

Dimensão	Acessibilidade de meios existentes			
Atributos	Disponibilidade da informação	Estado dos meios equipamentos	Atendimento telefónico	Atendimento electrónico
Número de casos	Insatisfeito-1	Insatisfeito-1	Pouco satisfeito-1	Ns/Nr-17
	Pouco satisfeito-4	Pouco satisfeito-2	Satisfeito-2	
	Satisfeito-8	Satisfeito-7		
	Muito satisfeito-2	Muito satisfeito-3	Ns/Nr-14	
	Ns/Nr- 2	Ns/Nr-4		
Frequência percentuais	Insatisfeito-5,9 %	Insatisfeito- 5,9%	Pouco satisfeito-5,9%	Ns/Nr- 100%
	Pouco satisfeito-23,5%	Pouco satisfeito-11,8%		
	Satisfeito- 47,1%	Satisfeito-41,2%		
	Muito satisfeito-11,8%	Muito Satisfeito-17,6%	Satisfeito-11,8%	
	Ns/Nr-11,8%	Ns/Nr- 23,5%	Ns/Nr-82,4%	
Moda	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Média	<b>4,00%</b>	<b>4,41%</b>	<b>5,59%</b>	<b>6,00%</b>
Desvio Padrão	<b>1,061%</b>	<b>1,176%</b>	<b>0,939%</b>	<b>0,000%</b>

--	--	--	--	--

**Tabela nº77-** Análise univariada estatística da dimensão: acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).

**2.4 Dimensão:** Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Lar Nossa Senhora da Visitação

Dimensão	<b>Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Lar Nossa Senhora da Visitação</b>		
Atributos	<b>Satisfação com os serviços</b>	<b>Satisfação com os produtos</b>	<b>Eficácia de resposta</b>
Número de casos	Insatisfeito- 1	Insatisfeito-1	Insatisfeito-3
	Pouco satisfeito-9	Pouco satisfeito-3	Pouco satisfeito-1
	Satisfeito-5	Satisfeito-9	Satisfeito- 8
	Muito Satisfeito-2	Muito satisfeito-4	Muito satisfeito-5
Frequência percentuais	Insatisfeito-5,9%	Insatisfeito-5,2%	Insatisfeito-17,6%
	Pouco satisfeito-52,9%	Pouco satisfeito-17,6%	Pouco satisfeito- 5,9%
	Satisfeito 29,4%	Satisfeito-29,4%	Satisfeito- 47,1 %
	Muito satisfeito -11,8%	Muito satisfeito-11,8%	Muito satisfeito-29,4%
Moda	3	4	4
Média	3,47%	3,94%	3,88%
Desvio Padrão	0,800%	0,827%	1,054%

**Tabela nº 78** – Análise univariada estatística da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela valência Lar Nossa Senhora da Visitação.

**3. Teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Lar Nossa Senhora da Visitação (utentes)**

**3.1. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A perceção global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Relação de empatia	7,32%
b) Sensação de conforto e segurança	9,35%
c) Flexibilidade e autonomia	8,24%
d) Condições materiais e imateriais	8,56%

**Tabela nº 79**– Hierarquia dos atributos da dimensão: A perceção global do Lar Nossa Senhora da Visitação na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo.

### 3.2. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Lar Nossa Senhora da Visitação

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Utilização de canais de comunicação	10,97%
b) Existência de interlocutores de comunicação	13,06%
c) Existência e/ou ausência de avaliação	6,41%
d) Consultas de sugestão de melhoria	4,32%
e) Participação para expor aspectos de melhoria	4,62%

**Tabela nº 80** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ.

**3.3. Análise da hierarquia<sup>54</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Lar Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ**

<b>Atributos da presente dimensão</b>	<b>Hierarquia das médias dos atributos</b>
a) Atendimento por e-mail para dúvidas ou pedidos	12,82%
b) Atendimento por telefone para dúvidas ou pedidos	14,62%
c) Estados dos meios/equipamentos	8,82%
d) Disponibilização da informação	7,32%

**Tabela nº 81** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ.

<sup>54</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

### 3.4. Análise da hierarquia<sup>55</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material)

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Satisfação com os serviços prestados	5,06%
b) Eficácia do tempo de resposta	7,21%
c) Satisfação com os produtos disponibilizado	7,26%

Estatísticas do Teste de <i>Friedman</i>	
Número de casos	17
Chi-Square	125,267%
Df	15
Asymp.Sig	0,000%

**Tabela nº82-** Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

<sup>55</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.



Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ )

**4. Teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias na valência: Lar Nossa Senhora da Visitação na SCME**

Dos Atributos	Satisfação com os produtos disponibilizados	Sensação de conforto e segurança
<i>Mann-Whitney U</i>	<b>16,000</b>	<b>19,500</b>
<i>Willcoxon W</i>	<b>71,000</b>	<b>74,500</b>
Z	<b>-0,680</b>	<b>-0,759</b>
Asymp. Sig. (2 -tailed)	<b>0,497</b>	<b>0,937</b>
Exact. Sig (1-tailed)	<b>0,635</b>	<b>0,945</b>

**Tabela nº 83** - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias na valência: Lar Nossa Senhora da Visitação da SCME.

**5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado**

**5.1. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência: Nossa Senhora da Visitação e desenvolvimento ativo e autoestima**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Sensação de conforto e segurança.	<i>Cronbach Alpha's</i>  <i>(0,710%)</i>
b) Relação de empatia.	
c) Flexibilidade e autonomia.	
d) Condições materiais e imateriais.	

**Tabela nº 84** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Lar Nossa Senhora da Visitação e desenvolvimento ativo e autoestima

**5.3. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:**  
Envolvimento e participação

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos cinco itens)
a) Existência e/ou ausência de avaliação	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,561%)</i></b>
b) Utilização de canais de comunicação	
c) Existência de interlocutores de comunicação	
d) Consultas de sugestão e de melhoria	
e) Participação de sugestões de melhoria	

**Tabela nº 85-** Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Lar Nossa Senhora da Visitação.

#### 5.4. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:

Acessibilidade dos meios

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Disponibilização da informação.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b> <b><i>(-0,195%)</i></b>
b) Estado de meios e equipamento.	
c) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	
d) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	

**Tabela nº86** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.

### 5.5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:

Produtos e Serviços disponibilizados

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos três itens)
a) Satisfação com os serviços prestados.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,635%)</i></b>
b) Satisfação com os produtos disponibilizados.	
c) Eficácia de tempo de resposta	

**Tabela nº87-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

## 6. Análise de correlação

### 6.1. Análise de correlações (R de *Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia

		Relação de Empatia	Existência e/ou ausência de avaliação
<i>Relação de Empatia</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>1</i>	<i>0,606</i>
	<i>Sig.</i>		<i>0,010</i>
	N	<i>17</i>	<i>17</i>
<i>Existência e/ou ausência de avaliação</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>0,606</i>	<i>1</i>
	<i>Sig.</i>	<i>0,010</i>	
	N	<i>17</i>	<i>17</i>

- Correlação é significativa ao nível de confiança de 0,05% (2- tailed) -.

**Tabela nº 88** – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de Pearson.

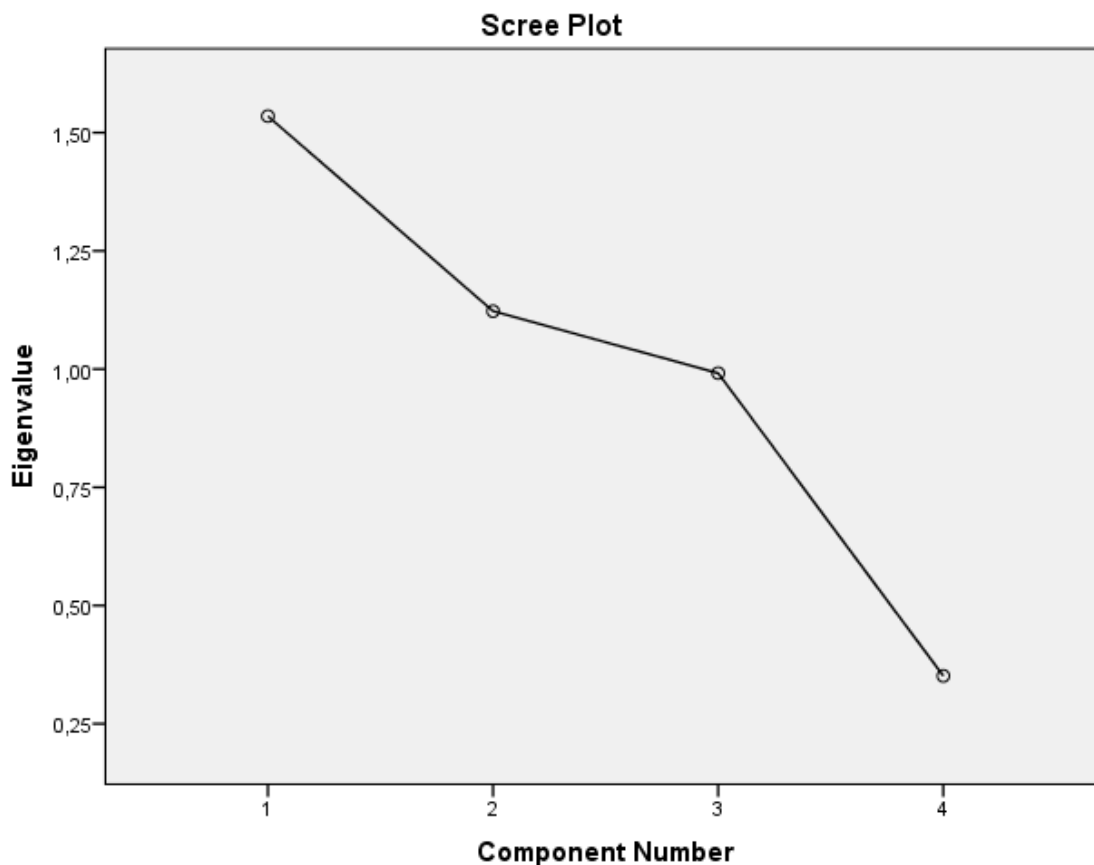
## 7. Análise Fatorial

**7.1. Análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria)**

Componentes	Valores Próprios iniciais			Somadas de extração de carregamento ao quadrado	
	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância
1	1,535%	38,371%	38,371%	1,535%	38,731%
2	1,123%	28,064 %	66,435%	1,123%	28,064%
3	0,991%	24,783%	91,218%	/	/
4	0,351%	8,732%	100,000%		

**Método de extração:** Análise do componente principal.

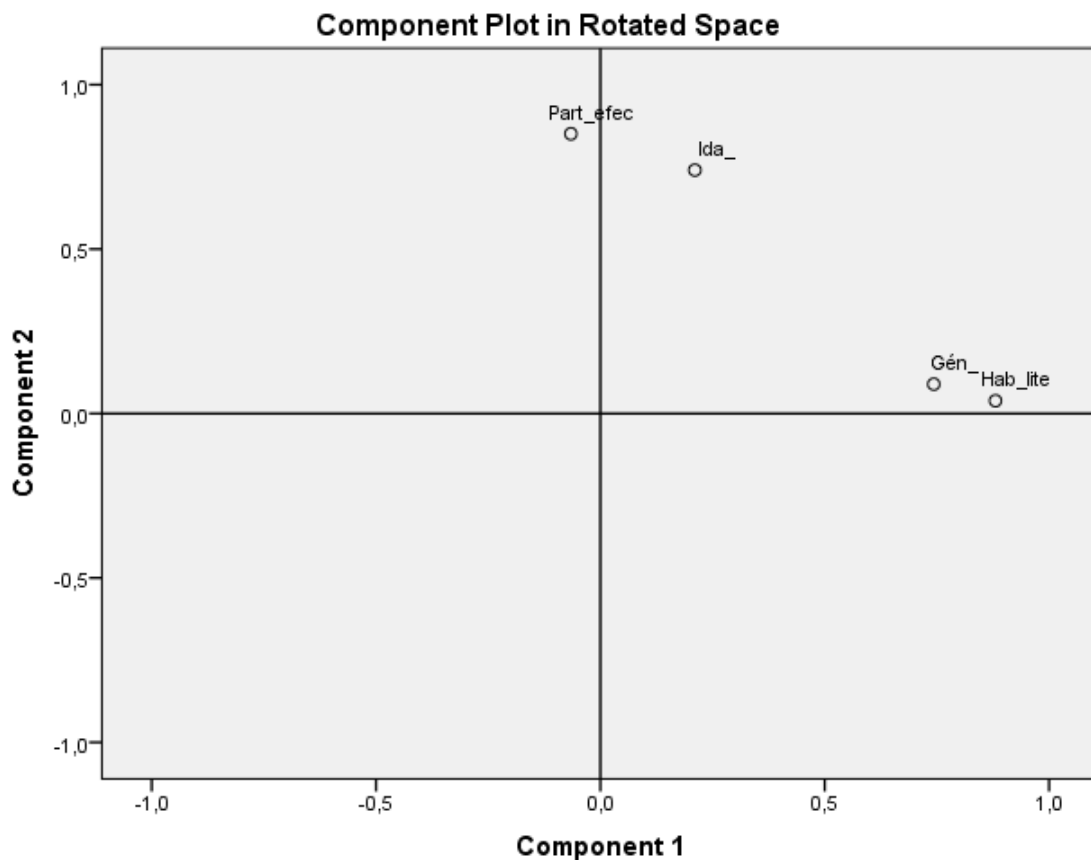
**Tabela nº89-**Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspectos de melhoria da valência: Lar Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ.



**Gráfico nº10-** Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada, apartir da análise fatorial.

O presente gráfico de sedimentação (apresenta a quantidade descendente da variância explicada pelos fatores inicialmente encontrados, apresenta a análise do atributo da satisfação: Participação para propor aspetos de melhorias, e as variáveis sócio-demográficas: Género; Idade e Habilitações Literárias; Naturalidade de Residência e Porta. Duas componentes são seleccionadas pelo modelo que se encontram superiores ao valor de um (valor esse que se baseia no método de Kaiser, que é indicado quando o número de variáveis é menor que 30), onde os valores superiores ao valor de um são seleccionados, porém abaixo do valor de um. Neste caso os valores seleccionados são: 1,535 (variável: Idade) e 1,123 (variável: Género).





**Gráfico nº 11-** Gráfico de componente em espaço rotacionado apartir da análise fatorial.

No presente gráfico de componente em espaço rotacionado, poderemos deduzir o seguinte, o atributo de satisfação: Participação para propor aspetos de melhoria, está relacionado positivamente com as variáveis sociodemográficas as variáveis: Idade e Género, por conseguinte não estando associada com a variável Habilitação Literária (a variável Naturalidade de Residência, é excluída da análise fatorial exploratória, por ter variância de 0,000, cujo valor, não é admitido na análise fatorial exploratória).

## 8. Regressão<sup>56</sup> linear múltipla

**8.1. Relação linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia**

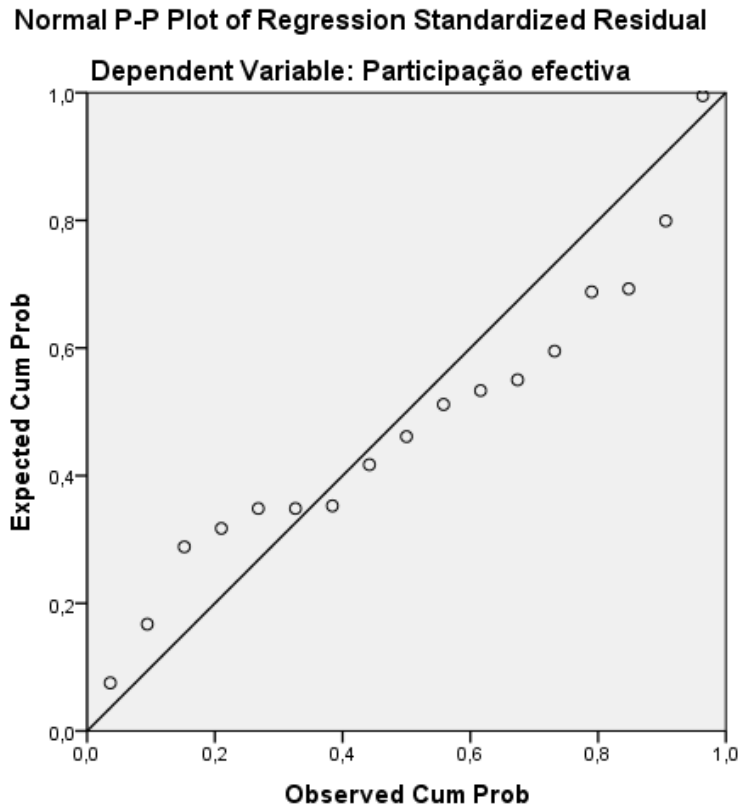
**Modelo Sumário da regressão linear múltipla:**

Modelo	R	R ao quadrado	R ao quadrado ajustado	Desvio padrão do erro estimado
<i>1</i>	<i>0,432</i>	<i>0,213</i>	<i>-0,049</i>	<i>0,953</i>

**Tabela nº90-** Análise da regressão linear múltipla: Participação para expor aspectos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

---

<sup>56</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ .  $Y$  = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras;  $a$  = representa o ponto de interseção da recta;  $b$ = assume-se como o declive da recta, já  $e$ = denota a quantidade de variação dependente.



**Gráfico nº12**– Gráfico de dispersão dos dados da regressão múltipla.

No actual gráfico de dispersão de dados, poderemos entender o seguinte: a regressão linear múltipla determina uma associação positiva entre as variáveis no modelo (os dados seguem a reta para o lado direito), não havendo uma significativa dispersão dos dados em torno da reta, nomeadamente um *outlier* (valor extremo). Podemos deduzir que, a reta de regressão ajusta-se pouco aos dados, pois o valor  $0,432$  *r de Pearson* encontra-se afastado do valor de 1. Deste modo, assume-se como menos previsível, a previsão dos valores em relação a y (Participação para propor aspetos de melhoria).

## 9. Curva de Roc (Area Under the Curva – AUC - e)

### 9.1. Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino)

Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria (atributo da satisfação percebida).

Área	Erro do Desvio Padrão	Assintótico Sig.	Assintótico 95% intervalo de confiança	
			Valor mais baixo	Valor mais elevado
<b>0,404%</b>	<b>0,162</b>	<b>0,571</b>	<b>0,087</b>	<b>0,721</b>

**Tabela nº 91** – Teste *Area Under the Curve* (análise do desempenho).

## 9.2. Coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade

Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria

Positivo se superior a, ou igual a	Sensibilidade	1-Especificidade
<i>1,00</i>	<i>1,000</i>	<i>1,000</i>
<i>2,50</i>	<i>0,750</i>	<i>0,846</i>
<i>3,50</i>	<i>0,250</i>	<i>0,385</i>
<i>5,00</i>	<i>0,000</i>	<i>0,077</i>
<i>7,00</i>	<i>0,000</i>	<i>0,000</i>

**Tabela n°92-** Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria.

## Matrizes de análise e tratamento de dados estatísticos da valência:

### Recolhimento Ramalho Barahona da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

#### 1. Micro-diagnóstico Recolhimento Ramalho Barahona da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

##### 1.1- Variáveis Sociodemográficas

##### 1.2- Variável: Género

Variável em estudo:	Género	
	Género: masculino	Género: feminino
Número de casos	5	20
Frequência percentuais	20%	39,2%
Moda	2	2
Média	1,80%	1,80%
Desvio Padrão	0,408%	0,4082%

**Tabela n°93** – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente).

### 1.3. Variável: Idade

Variável em estudo:	Idade		
	Dos 56 aos 65	Dos 66 aos 86	➤ Aos 86
Número de casos	3	11	11
Frequências percentuais	5,9%	21,6%	21,6%
Moda	4	4	4
Média	0,432%	0,432%	0,432%
Desvio Padrão	0,690%	0,690%	0,690%

**Tabela nº94**– Análise univariada da estatística descritiva da variável idade.

#### 1.4. Variável: Habilitações literárias

Variável em estudo:	Habilitações Literárias			
	Ausência de habilitações	4º Classe (Ensino Básico)	7º ano (Ensino Secundário)	Estudos Superiores
Número de casos	8	13	3	1
Frequência percentuais	15,7%	25,5%	5,9%	2,0%
Moda	2	2	2	2
Média	1,88%	1,88%	1,88%	1,88%
Desvio Padrão	0,781%	<b>0,781%</b>	0,781%	0,781%

**Tabela nº95** – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do Utente).



### 1.5. Variável: Naturalidade de Residência

Variável em estudo:	Naturalidade de Residência		
	Évora intramuros	Évora extramuros	Fora do concelho
Número de casos	4	18	3
Frequência percentuais	7,8%	35,3%	5,9%
Moda	2	2	2
Média	1,96%	1,96%	1,96%
Desvio Padrão	0,539%	0,539	0,539

**Tabela nº96** – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do Utente).

**2. Caracterização dos atributos da dimensão da Satisfação: A Perceção global do Lar Recolhimento Ramalho Barahona na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo**

Dimensão	A perceção global do Recolhimento Ramalho Barahona na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos			
Atributos	Sensação de conforto e segurança	Relação de confiança e empatia	Flexibilidade e autonomia do trabalhador	Condições materiais e imateriais
Número de casos	Insatisfeito-4	Insatisfeito- 1	Pouco satisfeito-2	Insatisfeito-1
	Pouco satisfeito-3	Pouco satisfeito-2	Satisfeito-20	Pouco satisfeito-6
			Muito satisfeito-1	
Satisfeito- 18	Satisfeito-22	Não aplicável-2	Satisfeito-18	
Frequência percentuais	Insatisfeito- 7,8%	Insatisfeito- 2,0%	Pouco satisfeito-3,9%	Insatisfeito – 2,0%
	Pouco satisfeito- 5,9%	Pouco satisfeito- 3,9%	Satisfeito- 39,2%	Pouco satisfeito- 11,8%
	Satisfeito-35,3%	Satisfeito- 43,1%	Muito satisfeito-2,0%	Satisfeito- 35,3%
Não aplicável 3,9%				
Moda	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Média	<b>3,56%</b>	<b>3,84%</b>	<b>4,12%</b>	<b>3,68%</b>

Desvio Padrão	<i>0,768%</i>	<i>0,473%</i>	<i>0,666%</i>	<i>0,557%</i>
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

**Tabela n°97** –Análise estatística univariada das dimensões da percepção global do Recolhimento Ramalho Barahona a SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente).

## 2.2. Dimensão: Envolvimento e participação dos utentes na instituição

Dimensão	Envolvimento e participação dos utentes na valência Recolhimento Ramalho Barahona					
Atributos	Existência de interlocutores	Existência e/ou ausência de avaliação	A utilização de canais de comunicação	Consulta/sugestão de melhorias	Participação efectiva	
Número de casos	Insatisfeito-1	Insatisfeito-3	Insatisfeito-1	Insatisfeito-2	Insatisfeito-2	
	Pouco satisfeito-1	Pouco satisfeito-15	Pouco satisfeito-4	Pouco satisfeito-16	Pouco satisfeito-14	
		Satisfeito-4				Satisfeito-2
	Satisfeito-9	Não sabe/Não Responde-3	Não sabe/Não responde-18	Não sabe/Não responde-4	Muito satisfeito-1	
	Muito satisfeito-1					Ns/Nr-4
	Ns/Nr-13					
Frequência percentuais	Insatisfeito-2,0%	Insatisfeito-5,9%	Insatisfeito-2,0%	Insatisfeito-3,9%	Insatisfeito-3,9%	
	Pouco satisfeito-2,0%	Pouco satisfeito-29,4%	Pouco satisfeito-7,8%	Pouco satisfeito-31,4%	Pouco satisfeitos-27,5%	
	Satisfeito-17,6%	Satisfeito-7,8%	Satisfeito-3,9%	Satisfeito-5,9%	Satisfeito-7,8%	
	Muito satisfeito-2,0%					Não responde-35,3%
	Ns/Nr-25,5%	Não sabe/Não responde-5,9%			Ns/Nr-7,8%	
Moda	6	3	6	3	3	
Média	4,96%	3,40%	5,20%	3,52%	3,64%	
Desvio Padrão	1,207%	1,118%	1,354%	1,194%	1,221%	

--	--	--	--	--	--

**Tabela nº 98** – Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e Participação, e seus atributos correspondentes (lógica do Utente).

### 2.3. Dimensão: Acessibilidade dos meios existentes

Dimensão	Acessibilidade de meios existentes			
Atributos	Disponibilidade da informação	Estado dos meios equipamentos	Atendimento telefónico	Atendimento electrónico
Número de casos	Pouco satisfeito-12	Insatisfeito-1	Insatisfeito-1	Ns/Nr-25
	Satisfeito-7	Pouco satisfeito-2	Pouco satisfeito-1	
	Muito satisfeito-1	Satisfeito-14	Satisfeito-5	
	Ns/Nr-5	Não aplicável-8	Ns/Nr-18	
Frequência percentuais	Pouco satisfeito-23,5 %	Insatisfeito- 2,0%	Insatisfeito-2,0 %	Ns/Nr-49,1 %
	Satisfeito-13,7%	Pouco satisfeito-3,9%	Pouco satisfeito-2,0%	
	Muito satisfeito-2,0%	Satisfeito-27,5%	Satisfeito-9,8 %	
	Ns/Nr- 3,8%	Não aplicável-15,7%	Ns/Nr- 35,3%	
Moda	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Média	<b>3,96%</b>	<b>4,48%</b>	<b>5,32%</b>	<b>5,92%</b>
Desvio Padrão	<b>1,172%</b>	<b>1,159%</b>	<b>1,180%</b>	<b>0,400%</b>

--	--	--	--	--

**Tabela nº 99-** Análise univariadada estatística da dimensão: acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).

**2.4 Dimensão:** Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Recolhimento Ramalho Barahona.

Dimensão	<b>Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Recolhimento Ramalho Barahona</b>		
Atributos	<b>Satisfação com os serviços</b>	<b>Satisfação com os produtos</b>	<b>Eficácia de resposta</b>
Número de casos	Muito insatisfeito- 1	Muito insatisfeito-4	Insatisfeito-3
	Insatisfeito-3	Insatisfeito-8	
	Pouco satisfeito-5	Pouco satisfeito-9	Pouco satisfeito-1
	Satisfeito-15	Satisfeito-3	Satisfeito- 20
	Ns/Nr-1	Ns/Nr-1	Ns/Nr-1
Frequência percentuais	Muito insatisfeito-2,0%	Muito insatisfeito-7,8 %	Insatisfeito- 5,9%
	Insatisfeito-5,9%		
	Pouco satisfeito-9,8%	Pouco satisfeito-17,6%	Pouco satisfeito- 2,0%
	Satisfeito 29,4%	Satisfeito-5,9%	Satisfeito- 39,2%
	Ns/Nr -2,0%	Ns/Nr- 2,0%	Ns/Nr- 2,0%
Moda	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Média	3,52%	2,60%	3,80%
Desvio Padrão	1,005%	1,155%	0,816%



--	--	--	--

**Tabela nº 100** – Análise univariada estatística da dimensão: produtos e serviços disponibilizados pela valência Recolhimento Ramalho Barahona.

**3. Teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Recolhimento Ramalho Barahona (utentes)**

**3.1. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A perceção global do Recolhimento Ramalho Barahona na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Relação de empatia	(8,32%)
b) Sensação de conforto e segurança	(7,28%)
c) Flexibilidade e autonomia	(9,14%)
d) Condições materiais e imateriais	(7,54%)

**Tabela nº 101**– Hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global do Recolhimento Ramalho Barahona na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo.

**3.2. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: envolvimento e participação na valência Recolhimento Ramalho Barahona**

<b>Atributos da presente dimensão</b>	<b>Hierarquia das médias dos atributos</b>
<b>a)</b> Utilização de canais de comunicação	<i>(11,70%)</i>
<b>b)</b> Existência de interlocutores de comunicação	<i>(11,58%)</i>
<b>c)</b> Existência e/ou ausência de avaliação	<i>(5,40%)</i>
<b>d)</b> Consultas de sugestão de melhoria	<i>(6,08%)</i>
<b>e)</b> Participação para expor aspectos de melhoria	<i>(6,32%)</i>

**Tabela nº 102** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Recolhimento Ramalho Barahona da SCMÉ.

**3.3. Análise da hierarquia<sup>57</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Recolhimento Ramalho Barahona da SCMÉ**

<b>Atributos da presente dimensão</b>	<b>Hierarquia das médias dos atributos</b>
a) Atendimento por e-mail para dúvidas ou pedidos	(14,22%)
b) Atendimento por telefone para dúvidas ou pedidos	(12,34%)
c) Estados dos meios/equipamentos	(10,22%)
d) Disponibilização da informação	(7,54%)

**Tabela nº 103** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Recolhimento Ramalho Barahona da SCMÉ.

<sup>57</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

**3.4. Análise da hierarquia<sup>58</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material)**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Satisfação com os serviços prestados	(6,84%)
b) Eficácia do tempo de resposta	(8,32%)
c) Satisfação com os produtos disponibilizado	(3,16%)

Estatísticas do Teste de <i>Friedman</i>	
Número de casos	25
Chi-Square	164,701%
Df	15
Asymp.Sig	0,000%

**Tabela nº104** Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados.

<sup>58</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

Análise da existência, ou, inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ )

4. Teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias na valência: Recolhimento Ramalho Barahona na SCME

Dos Atributos	Satisfação com os produtos disponibilizados	Sensação de conforto e segurança
<i>Mann-Whitney U</i>	<b>35,000</b>	<b>43,000</b>
<i>Willcoxon W</i>	<b>71,000</b>	<b>79,000</b>
<i>Z</i>	<b>-1,301</b>	<b>-0,820</b>
Asymp. Sig. (2 -tailed)	<b>0,193</b>	<b>0,412</b>
Exact. Sig (1-tailed)	<b>0,238</b>	<b>0,547</b>

**Tabela nº 105** - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias na valência: Recolhimento Ramalho Barahona da SCME.

**5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado**

5.1. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência: Recolhimento Ramalho Barahona e desenvolvimento ativo e autoestima

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Sensação de conforto e segurança.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,469%)</i></b>
b) Relação de empatia.	
c) Flexibilidade e autonomia.	
d) Condições materiais e imateriais.	

**Tabela nº 106** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Recolhimento Ramalho Barahona e desenvolvimento ativo e autoestima.

**5.3. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Envolvimento e participação**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos cinco itens)
a) Existência e/ou ausência de avaliação	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,471%)</i></b>
b) Utilização de canais de comunicação	
c) Existência de interlocutores de comunicação	
d) Consultas de sugestão e de melhoria	
e) Participação de sugestões de melhoria	

**Tabela nº107-** Análise da consistência interna parcelar da dimensão:  
Envolvimento e participação na valência Recolhimento Ramalho Barahona.

#### 5.4. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:

Acessibilidade dos meios

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Disponibilização da informação.	<i>Cronbach Alpha's</i>  (0,433%)
b) Estado de meios e equipamento.	
c) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	
d) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	

**Tabela nº108-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.



### 5.5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:

Produtos e Serviços disponibilizados

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos três itens)
a) Satisfação com os serviços prestados.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,436%)</i></b>
b) Satisfação com os produtos disponibilizados.	
c) Eficácia de tempo de resposta	

**Tabela nº109-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado.

## 6. Análise de correlação

### 6.1. Análise de correlações (R de *Pearson*) dos atributos de satisfação: Existência de avaliação e relação de empatia

		Relação de Empatia	Existência e/ou ausência de avaliação
<i>Relação de Empatia</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>1</i>	<i>0,213</i>
	<i>Sig.</i>		<i>0,306</i>
	N	<i>25</i>	<i>25</i>
<i>Existência e/ou ausência de avaliação</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>0,213</i>	<i>1</i>
	<i>Sig.</i>	<i>0,306</i>	
	N	<i>25</i>	<i>25</i>

- Correlação é significativa ao nível de confiança de 0,05% (2- tailed) -.

**Tabela nº 110** – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de *Pearson*.

## 7. Análise Fatorial

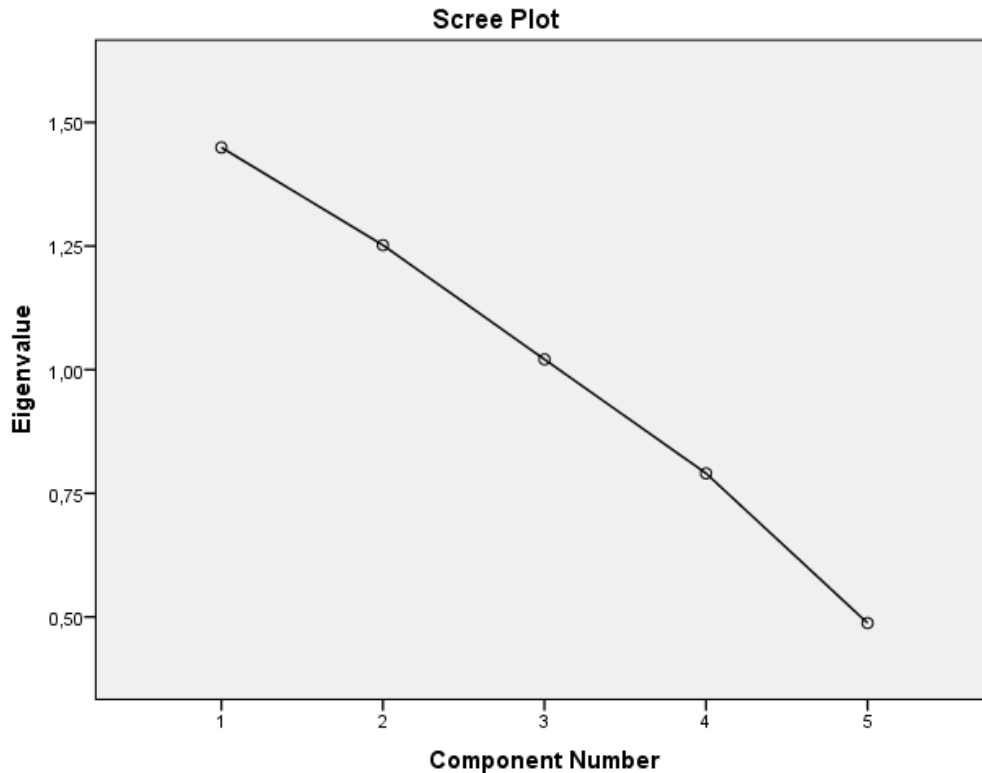
**7.1. Análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria)**

Componentes	Valores Próprios iniciais			Somadas de extração de carregamento ao quadrado	
	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância
1	1,449%	28,985%	29,985%	1,449%	28,985%
2	1,252%	25,038%	54,023%	1,252%	54,023%
3	1,021%	20,417%	74,440%	1,021%	74,440%
4	0,790%	15,807%	90,247%	/	/
5	0,488%	9,753	100,00%		

**Método de extração:** Análise do componente principal.

**Tabela nº111-**Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias;

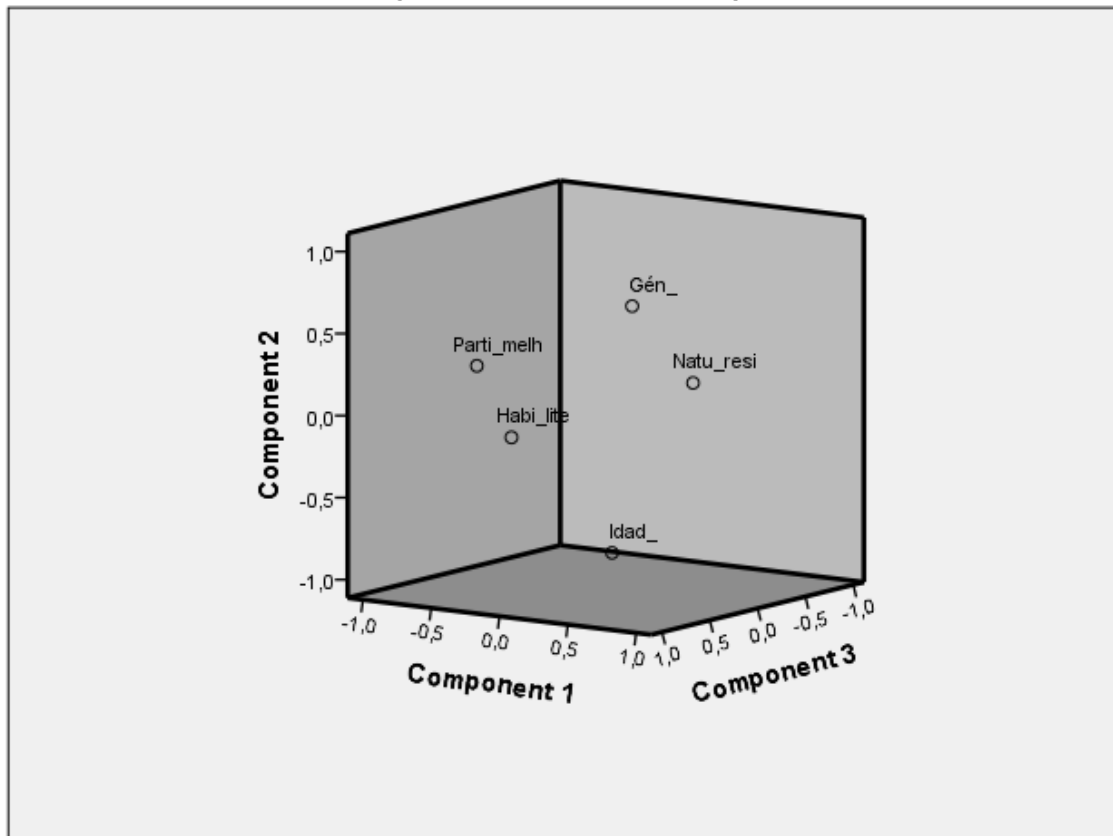
Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspetos de melhoria da valência: Lar Nossa Senhora da Visitação da SCMÉ.



**Gráfico 12-** Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada, a partir da análise fatorial.

No atual gráfico de sedimentação (apresenta a quantidade descendente da variância explicada pelos fatores inicialmente encontrados, apresenta a análise do atributo da satisfação: Participação para propor aspetos de melhorias, e as variáveis sócio-demográficas: Género; Idade e Habilitações Literárias; Naturalidade de Residência e Porta. Três componentes são selecionadas pelo modelo que se encontram superiores ao valor de um (valor esse que se baseia no método de Kaiser, que é indicado quando o número de variáveis é menor que 30), onde os valores superiores ao valor de um são selecionados, porém abaixo do valor de um. Neste caso os valores selecionados são: 1,449 (variável: Habilitações literárias) e 1,252 (variável: Género) e 1,021 (variável: Idade).

Component Plot in Rotated Space



**Gráfico nº 13-** Gráfico de componente em espaço rotacionado apartir da análise fatorial.

No presente gráfico de componente em espaço rotacionado, poderemos deduzir o seguinte, o atributo de satisfação: Participação para propor aspetos de melhoria, está relacionado positivamente com as variáveis sociodemográficas as variáveis: Habilitações literárias e Género, por conseguinte a variável Idade.

## 8. Regressão<sup>59</sup> linear múltipla

**8.1. Relação linear múltipla compreendida nas variáveis: Disponibilização da informação Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia**

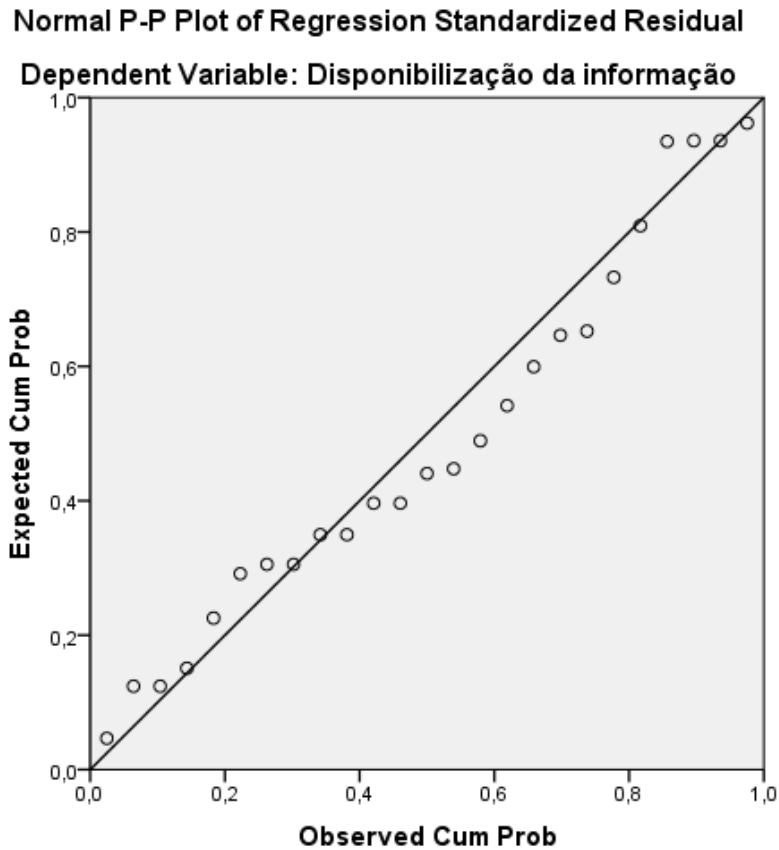
**Modelo Sumário da regressão linear múltipla:**

Modelo	R	R ao quadrado	R ao quadrado ajustado	Desvio padrão do erro estimado
1	0,487	0,237	0,085	1,121

**Tabela nº112** - Análise da regressão linear múltipla: Disponibilização da informação; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

---

<sup>59</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ . Y = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras; a = representa o ponto de interseção da recta; b= assume-se como o declive da recta, já e= denota a quantidade de variação dependente.



**Gráfico nº14**– Gráfico de dispersão dos dados da regressão múltipla.

No actual gráfico de dispersão de dados, poderemos entender o seguinte: a regressão linear múltipla determina uma associação positiva entre as variáveis no modelo (os dados seguem a reta para o lado direito), não havendo uma significativa dispersão dos dados em torno da reta, nomeadamente nenhum *outlier* (valor extremo). Podemos deduzir que, a reta de regressão ajusta-se pouco aos dados, pois o valor 0,487 *r de Pearson* encontra-se afastado do valor de 1. Deste modo, assume-se como menos previsível, a previsão dos valores em relação a y (Disponibilização da informação, é utilizada em alternativa, à variável Participação para propor aspetos de melhoria, pois o valor desta na variância é de 0,000, e assim não poderá aplicar-se no modelo de regressão linear múltipla).

## 9. Curva de Roc (*Area Under the Curva – AUC - e*)

### 9.1. Análise da sensibilidade e especificidade do atributo da satisfação de consulta de sugestões de melhoria variável sociodemográfico género (masculino e feminino)

Variável do teste: Consulta de gestões de melhoria.

Área	Erro do Desvio Padrão	Assintótico Sig.	Assintótico 95% intervalo de confiança	
			Valor mais baixo	Valor mais elevado
<i>0,635%</i>	<i>0,147</i>	<i>0,359</i>	<i>0,347</i>	<i>0,923</i>

**Tabela nº 113**– Teste *Area Under the Curve* (análise do desempenho).

**Interpretação dos dados da AUC** (*Area Under the Curve*).



## 9.2. Coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade

Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria

Positivo se superior a, ou igual a	Sensibilidade	1-Especificidade
<i>1,00</i>	<i>1,000</i>	<i>1,000</i>
<i>2,50</i>	<i>1,00</i>	<i>0,900</i>
<i>3,50</i>	<i>0,400</i>	<i>0,250</i>
<i>5,00</i>	<i>0,40</i>	<i>0,100</i>
<i>7,00</i>	<i>0,000</i>	<i>0,000</i>

**Tabela nº114-** Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria.

## Matrizes de análise e tratamento de dados estatísticos da valência:

### Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

#### 1. Micro-diagnóstico do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Évora (Utentes)

##### 1.1- Variáveis Sociodemográficas:

##### 1.2- Variável: Género

Variável em estudo:	Género	
	Género: masculino	Género: feminino
Número de casos	7	8
Frequência percentuais	46,7%	53,3%
Moda	2	2
Média	1,53%	1,53%
Desvio Padrão	0,516%	0,516%

**Tabela nº115** – Análise estatística univariada de frequências da variável Género (lógica do utente).

### 1.3. Variável: Idade

Variável em estudo:	Idade			
	Dos 56 aos 65	Dos 66 aos 86	> Aos 86	Ns/Nr
Número de casos	1	3	10	1
Frequências percentuais	6,7%	20%	66,7%	6,7%
Moda	5	5	5	5
Média	4,80%	4,80%	4,80%	4,80%
Desvio Padrão	0,862%	0,862%	0,862%	0,862%

**Tabela nº116** – Análise univariada da estatística descritiva da variável idade

#### 1.4. Variável: Habilitações literárias

Variável em estudo:	Habilitações Literárias			
	4º Classe (Ensino Básico)	7º ano (Ensino Secundário)	Estudos Superiores	Ausência de habilitações
Número de casos	11	1	2	1
Frequência percentuais	73,3%	6,7%	13,3%	6,7%
Moda	2	2	2	2
Média	2,27%	2,27%	2,27%	2,27%
Desvio Padrão	0,799%	0,799%	0,799%	0,799%

**Tabela nº117** – Análise estatística univariada da variável habilitação literária (lógica do utente).

### 1.5. Variável: Naturalidade de Residência

Variável em estudo:	Naturalidade de Residência	
	Évora intramuros	Évora extramuros
Número de casos	2	13
Frequência percentuais	13,3%	86,6%
Moda	2	2
Média	1,87%	1,87%
Desvio Padrão	0,352%	0,352%

**Tabela nº118** – Análise estatística univariada da variável naturalidade de residência (lógica do utente).

**2. Caracterização dos atributos da dimensão da Satisfação: A Percepção global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo**

Dimensão	A percepção global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCME na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos			
Atributos	Sensação de conforto e segurança	Relação de confiança e empatia	Flexibilidade e autonomia do trabalhador	Condições materiais e imateriais
Número de casos	Insatisfeito-1	Satisfeito- 12	Pouco Satisfeito-2	Pouco Satisfeito -1
	Satisfeito-12	Muito satisfeito- 3	Satisfeito-11	Satisfeito- 10
	Muito satisfeito-2		Muito Satisfeito-2	Muito Satisfeito-1
Frequência percentuais	Insatisfeito-6,7%	Satisfeito-80%	Pouco Satisfeito-13,3%	Pouco Satisfeito-6,7%
			Satisfeito-73,3%	Satisfeito – 66,7 %
	Satisfeito-80%	Muito satisfeito-20%	Muito Satisfeito-13,3%	Muito satisfeito- 6,7%
				Ns/Nt-20%
Muito Satisfeito-13,3%				
Moda	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Média	<b>4,00%</b>	<b>4,20%</b>	<b>4,00%</b>	<b>4,40%</b>
Desvio Padrão	<b>0,655%</b>	<b>0,414%</b>	<b>0,535%</b>	<b>0,919%</b>

--	--	--	--	--

**Tabela nº119** –Análise estatística univariada das dimensões da percepção global do Serviço de Apoio Domiciliário da SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos referentes (lógica do utente).

## 2.2. Dimensão: Envolvimento e participação dos utentes na instituição

Dimensão	Envolvimento e participação dos utentes na valência Serviço de Apoio Domiciliário				
Atributos	Existência e/ou ausência de avaliação	Existência de interlocutores	A utilização de canais de comunicação	Consulta/sugestão de melhorias	Participação efectiva
Número de casos	Pouco satisfeito-1	Muito satisfeito-11	Pouco satisfeito-1	Pouco Satisfeito- 2	Pouco Satisfeito-2
	Satisfeito-14	Satisfeito-3	Satisfeito-9	Satisfeito-11	Satisfeito-9
		Ns/Nr-1	Muito Satisfeito-2		
		Ns/Nr-3	Ns/Nr-2	Ns/Nr-4	
Frequência percentuais	Pouco Satisfeito-6,7 %	Muito satisfeito-73,3%	Pouco satisfeito-6,7%	Pouco satisfeito-13,3%	Pouco Satisfeito-13,3%
	Satisfeito-93,3%	Satisfeito-20%	Satisfeito-60,0%	Satisfeito 73,3-%	Satisfeito-%
		Ns/Nr- 6,7%	Muito satisfeito-13,3%		
		Ns/Nr-20%	Ns/Nr-13,3%	Ns/Nr-13,3%	
Moda	4	4	4	4	4
Média	3,93%	4,33%	4,47%	4,13%	4,40%
Desvio Padrão	0,258%	0,617%	0,915%	0,834%	1,056%

**Tabela nº120**– Análise univariada estatística da dimensão: Envolvimento e participação, e seus atributos correspondentes (lógica do utente).



### 2.3. Dimensão: Acessibilidade de meios existentes

Dimensão	Acessibilidade de meios existentes				
Atributos	Disponibilidade da informação	Estado dos meios equipamentos	Atendimento telefónico	Atendimento electrónico	
Número de casos	Pouco satisfeito-2	Pouco Satisfeito-1	Satisfeito- 10	Ns/Nr-15	
	Satisfeito-10		Muito Satisfeito-1		
		Muito satisfeito-1	Satisfeito-6		Ns/Nr -4
	Ns/Nr- 2	Ns/Nr-7			
		Muito Satisfeito-1			
Frequência percentuais	Pouco satisfeito-13,3%	Pouco Satisfeito-6,7%	Satisfeito-66,7%	Ns/Nr-100%	
	Satisfeito-66,7%	Satisfeito-40,0%	Muito Satisfeito-6,7 %		
	Muito satisfeito-6,7%	Muito Satisfeito-6,7%	Ns/Nr- 26,7%		
	Ns/Nr-13,3%	Ns/Nr-46,7%			
Moda	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
Média	<b>4,20%</b>	<b>4,93%</b>	<b>4,60%</b>	<b>6,00%</b>	
Desvio Padrão	<b>0,862%</b>	<b>1,100%</b>	<b>0,910%</b>	<b>0,00%</b>	

**Tabela nº 121-** Análise univariada estatística da dimensão: acessibilidade dos meios e equipamentos e seus atributos relacionados (lógica do utente).

**2.4. Dimensão:** Produtos e serviços disponibilizados pela valência Serviço de Apoio Domiciliário.

Dimensão	Os produtos e serviços disponibilizados (Tangibilidade material) pela valência Serviço de Apoio Domiciliário		
Atributos	Satisfação com os serviços	Satisfação com os produtos	Eficácia de resposta
Número de casos	Pouco satisfeito-2	Pouco satisfeito-4	Pouco satisfeito-2
	Satisfeito-11	Satisfeito-9	Satisfeito- 12
	Muito satisfeito-1	Muito satisfeito-1	
	Ns/Nr-1	Ns/Nr-1	Ns/Nr-1
Frequência percentuais	Pouco satisfeito-13,3%	Pouco satisfeito-26,7%	Pouco satisfeito-13,3%
	Satisfeito-73,3%	Satisfeito-60%	Satisfeito- 80%
	Muito satisfeito-6,7%	Muito satisfeito-6,7%	
	Ns/Nr-6,7%	Ns/Nr-6,7%	Ns/Nr-6,7%
Moda	4	4	4
Média	4,07%	3,93%	3,93%
Desvio Padrão	0,704%	0,799%	0,458%

**Tabela nº 122** – Análise univariada estatística da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados pela valência Serviço de Apoio Domiciliário.

**3. Teste não paramétrico de *Friedman* para avaliar a hierarquia dos atributos da satisfação na valência: Serviço de Apoio Domiciliário (utentes)**

**3.1. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo e seus atributos, mais valorizados pelas respostas dos inquiridos**

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Relação de empatia	(11,70%)
b) Sensação de conforto e segurança	(10,70%)
c) Flexibilidade e autonomia	(10,13%)
d) Condições materiais e imateriais	(11,80%)

**Tabela nº 123** Hierarquia dos atributos da dimensão: A percepção global do Serviço de Apoio Domiciliário na SCMÉ na auto-estima e desenvolvimento afetivo.

**3.2. Análise da hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Serviço de Apoio Domiciliário**

<b>Atributos da presente dimensão</b>	<b>Hierarquia das médias dos atributos</b>
<b>a)</b> Utilização de canais de comunicação	<i>(12,37%)</i>
<b>b)</b> Existência de interlocutores de comunicação	<i>(12,27%)</i>
<b>c)</b> Existência e/ou ausência de avaliação	<i>(9,80%)</i>
<b>d)</b> Consultas de sugestão de melhoria	<i>(10,80%)</i>
<b>e)</b> Participação para expor aspectos de melhoria	<i>(11,70%)</i>

**Tabela nº 124** – Hierarquia dos atributos da dimensão: Envolvimento e participação na valência Serviço de Apoio Domiciliário.

**3.3. Análise da hierarquia<sup>60</sup> dos atributos da dimensão: Acessibilidade de meios na valência Serviço de Apoio Domiciliário.**

<b>Atributos da presente dimensão</b>	<b>Hierarquia das médias dos atributos</b>
a) Atendimento por e-mail para dúvidas ou pedidos	(19,00%)
b) Atendimento por telefone para dúvidas ou pedidos	(12,90%)
c) Estados dos meios/equipamentos	(14,40%)
d) Disponibilização da informação	(10,90%)

**Tabela nº 125**– Hierarquia dos atributos da dimensão: Acessibilidade dos meios na valência Serviço de Apoio Domiciliário.

<sup>60</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos acessibilidade, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

### 3.4. Análise da hierarquia<sup>61</sup> dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizado (tangibilidade material)

Atributos da presente dimensão	Hierarquia das médias dos atributos
a) Satisfação com os serviços prestados	(10,43%)
b) Eficácia do tempo de resposta	(9,80%)
c) Satisfação com os produtos disponibilizado	(9,43%)

Estatísticas do Teste de <i>Friedman</i>	
Número de casos	15
Chi-Square	177,442
Df	19
Asymp.Sig	0,000%

**Tabela nº126-** Hierarquia dos atributos dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados

**Análise da existência ou inexistência de diferenças significativas pelo valor do teste (p) e, pelo sigma ( $\alpha$ )**

<sup>61</sup> Deva referir-se que, a leitura da hierarquia dos atributos Produtos e serviços disponibilizados, estão ordenados em sentido ascendente, consoante o valor das médias de cada atributo.

**4. Teste de *Mann-Whitney U* na comparação compreendida entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e segurança em função das habilitações literárias**

Dos Atributos	Satisfação com os produtos disponibilizados	Sensação de conforto e segurança
<i>Mann-Whitney U</i>	<b>1,000</b>	<b>5,500</b>
<i>Willcoxon W</i>	<b>2,000</b>	<b>71,500</b>
<i>Z</i>	<b>-1,567</b>	<b>0,000</b>
Asymp. Sig. (2 -tailed)	<b>0,117</b>	<b>1,000</b>
Exact. Sig (1-tailed)	<b>0,333</b>	<b>1,000</b>

**Tabela nº 127** - Análise comparativa entre a satisfação com os produtos disponibilizados, e a sensação de conforto e, segurança em função das habilitações literárias.

**5. Análise parcelar da consistência interna dos atributos das dimensões do inquérito por questionário directo auto-administrado**

**5.1. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Serviço de Apoio Domiciliário e desenvolvimento ativo e autoestima**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Sensação de conforto e segurança.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(-0,485%)</i></b>
b) Relação de empatia.	
c) Flexibilidade e autonomia.	
d) Condições materiais e imateriais.	

**Tabela nº 128** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão percepção global da valência Serviço de Apoio Domiciliário, e desenvolvimento ativo e autoestima



## 5.2. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:

Envolvimento e participação

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos cinco itens)
a) Existência e/ou ausência de avaliação	<i>Cronbach Alpha's</i>  (- 0,217%)
b) Utilização de canais de comunicação	
c) Existência de interlocutores de comunicação	
d) Consultas de sugestão e de melhoria	
e) Participação de sugestões de melhoria	

**Tabela nº 129-** Análise da consistência interna parcelar das dimensões: Envolvimento e participação na valência Serviço de Apoio Domiciliário

**5.3. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:**  
Acessibilidade dos meios

Atributos em análise:	Consistência interna  (valor percentual calculado através dos quatro itens)
a) Disponibilização da informação.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,474%)</i></b>
b) Estado de meios e equipamento.	
c) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	
d) Atendimento por via telefónica para esclarecer dúvidas ou pedidos.	

**Tabela nº130-** Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Acessibilidade.

**5.4. Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão:  
Produtos e Serviços disponibilizados**

Atributos em análise:	Consistência interna (valor percentual calculado através dos três itens)
a) Satisfação com os serviços prestados.	<b><i>Cronbach Alpha's</i></b>  <b><i>(0,270%)</i></b>
b) Satisfação com os produtos disponibilizados.	
c) Eficácia de tempo de resposta	

**Tabela nº131** - Análise parcelar da consistência interna dos atributos da dimensão: Produtos e serviços disponibilizados

**6. Análise de correlação.**

**6.1. Análise de correlações (R de *Pearson*) dos atributos de satisfação:**

**Existência de avaliação e relação de empatia**

		Relação de Empatia	Existência e/ou ausência de avaliação
<i>Relação de Empatia</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>1</i>	<i>0,000</i>
	<i>Sig.</i>		<i>1,000</i>
	N	<i>15</i>	<i>15</i>
<i>Existência e/ou ausência de avaliação</i>	Correlação de <i>Pearson</i>	<i>0,000</i>	<i>1</i>
	<i>Sig.</i>	<i>1,000</i>	
	N	<i>15</i>	<i>15</i>

- Correlação é significativa ao nível de confiança de 0,05% (2- tailed) -.

**Tabela nº 132** – Medição do processo de correlação entre as variáveis: Existência de avaliação e a Relação de empatia pela aplicação da Correlação de *Pearson*.

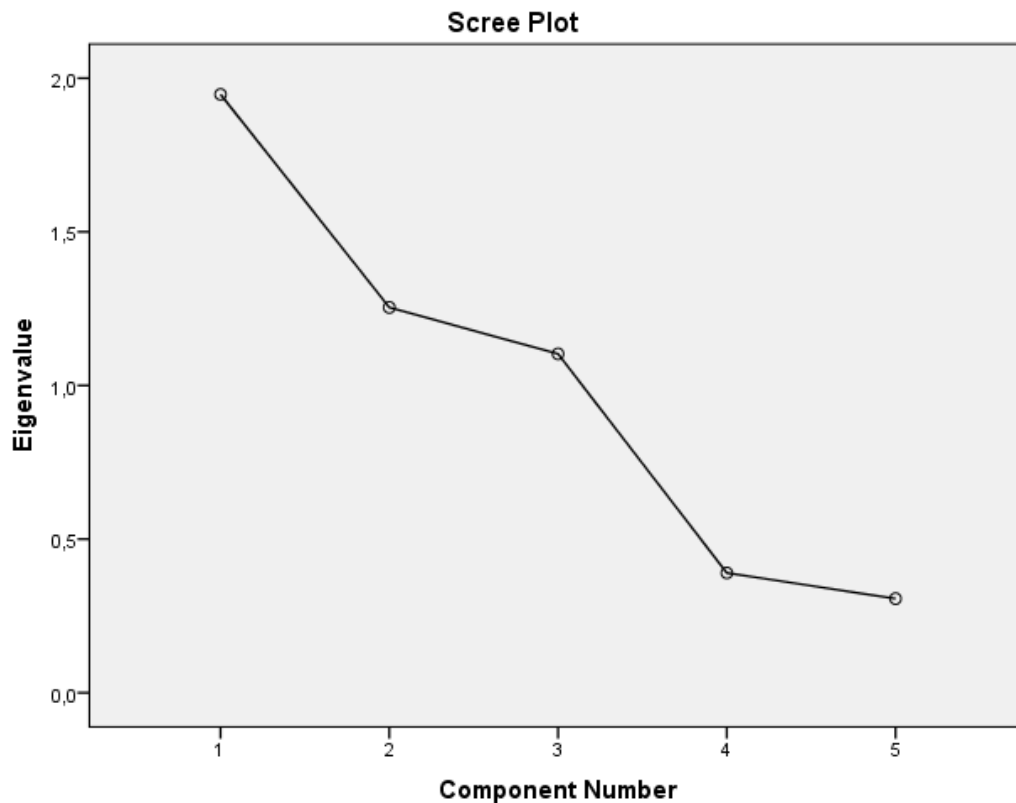
## 7. Análise Fatorial

**7.1. Análise Fatorial exploratória nas variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias: Naturalidade de residência), e dos atributos da satisfação (Participação para expor aspectos de melhoria)**

Componentes	Valores Próprios iniciais			Somadas de extração de carregamento ao quadrado	
	Total	% da variância	% cumulativa	Total	% da variância
1	1,947%	38,945%	38,985%	1,947%	38,985%
2	1,254%	25,076%	64,021%	1,254%	25,076%
3	1,103%	22,055%	86,076%	1,103%	22,055%
4	0,390%	7,799%	93,874%		
5	0,306%	6,126%	100,000%		

**Método de extração:** Análise do componente principal.

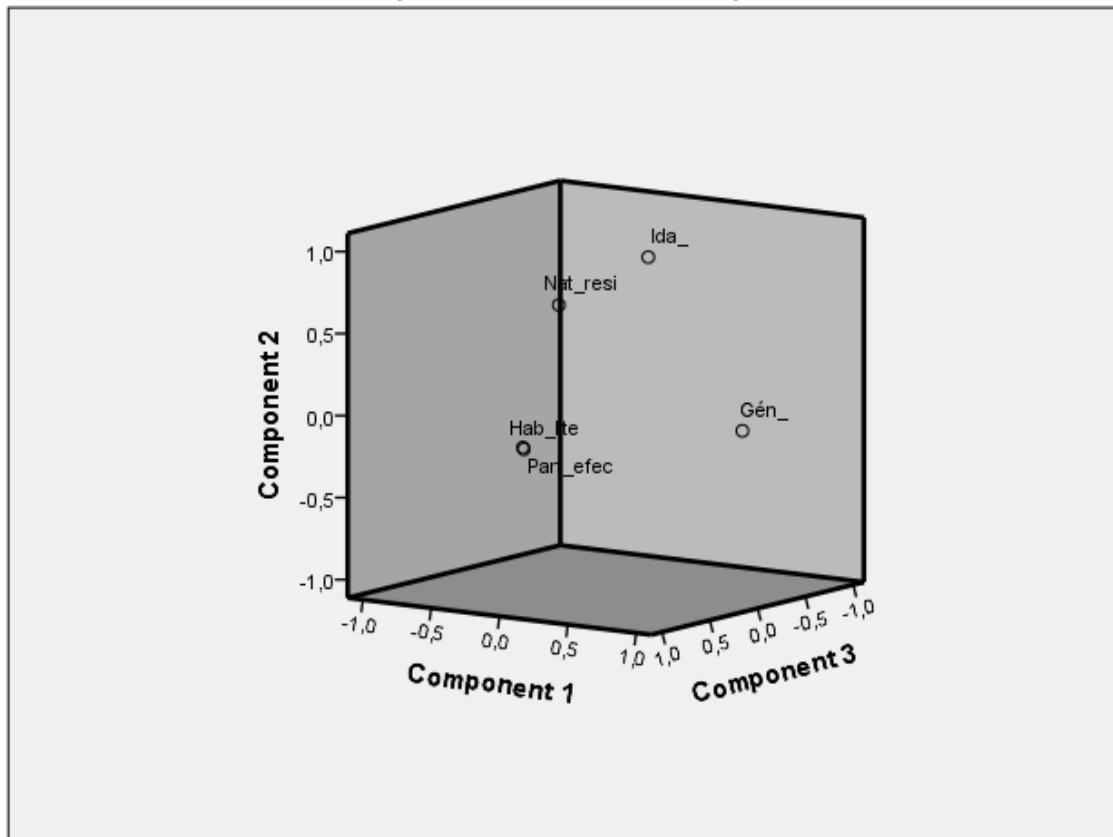
**Tabela nº133-**Análise estatística multivariada – análise fatorial - das variáveis sociodemográficas (Gênero; Idade; Habilitações Literárias; Naturalidade de residência), e o atributo da satisfação a Participação para propor aspectos de melhoria.



**Gráfico 15-** Gráfico de sedimentação associação fatorial de estatística multivariada

No atual gráfico de sedimentação (apresenta a quantidade descendente da variância explicada pelos fatores inicialmente encontrados, apresenta a análise do atributo da satisfação: Participação para propor aspectos de melhorias, e as variáveis sócio-demográficas: Habilitações literárias; Género; Naturalidade de Residência e Idade. Três componentes são selecionadas pelo modelo que se encontram superiores ao valor de um (valor esse que se baseia no método de Kaiser, que é indicado quando o número de variáveis é menor que 30), onde os valores superiores ao valor de um são selecionados, porém abaixo do valor de um. Neste caso os valores selecionados são: 1,947 (variável: Habilitações literárias) e 1,254 (variável: Género) e 1,103 (variável: Idade).

Component Plot in Rotated Space



**Gráfico nº 16** - Gráfico de componente em espaço rotacionado.

No presente gráfico de componente em espaço rotacionado, poderemos deduzir o seguinte, o atributo de satisfação: Participação para propor aspetos de melhoria, está relacionado positivamente com as variáveis sociodemográficas as variáveis: Habilitações literárias, Género e Naturalidade de Residência, no entanto não se encontra associado a variável Idade.

## 8. Regressão<sup>62</sup> linear múltipla

**8.1. Relação linear múltipla compreendida nas variáveis: Participação para expor aspetos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Satisfação com os serviços disponibilizados; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.**

**Modelo Sumário da regressão linear múltipla:**

Modelo	R	R ao quadrado	R ao quadrado ajustado	Desvio padrão do erro estimado
<i>1</i>	<i>0,621</i>	<i>0,386</i>	<i>0,140</i>	<i>0,979</i>

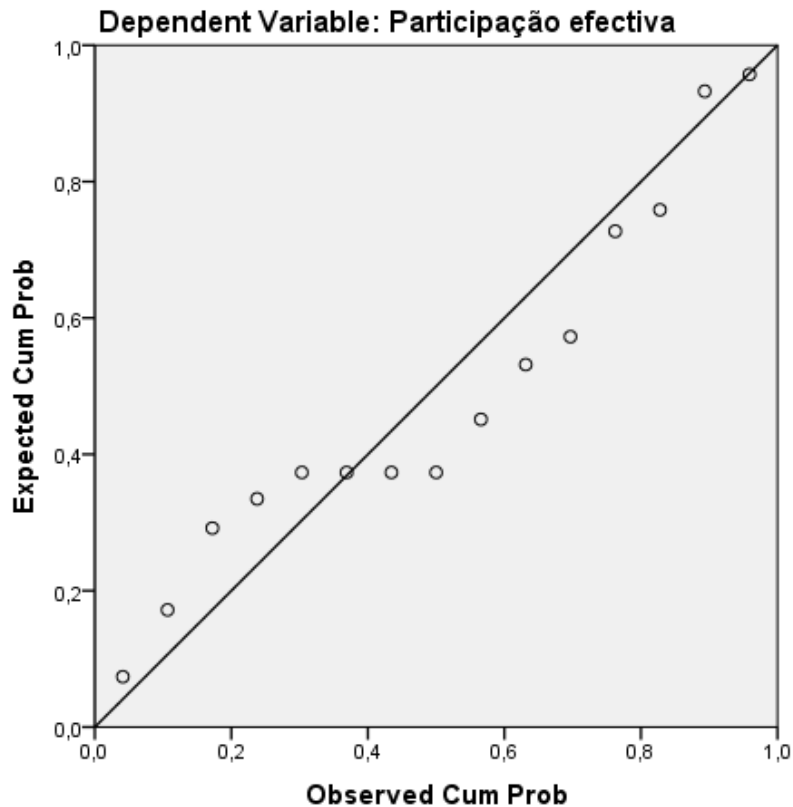
**Tabela nº134-** Análise da regressão linear múltipla: Participação para expor aspectos de melhoria; Satisfação com os produtos entregues; Sensação de conforto e segurança; Relação de empatia.

---

<sup>62</sup> Sendo a fórmula da regressão linear  $Y = a + bx + e$ .  $Y$  = intergra a variável dependente e as variáveis predictoras;  $a$  = representa o ponto de interseção da recta;  $b$ = assume-se como o declive da recta, já  $e$ = denota a quantidade de variação dependente.



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gráfico nº17**– Gráfico de dispersão dos dados da regressão linear múltipla.

No actual gráfico de dispersão de dados, poderemos entender o seguinte: a regressão linear múltipla determina uma associação positiva entre as variáveis no modelo (os dados seguem a reta para o lado direito), não havendo uma significativa dispersão dos dados em torno da reta, nomeadamente nenhum *outlier* (valor extremo). Podemos deduzir que, a reta de regressão ajusta-se bem aos dados, pois o valor 0,621 *r de Pearson* encontra-se afastado do valor de 1. Deste modo, assume-se como mais previsível, a previsão dos valores em relação a y (Participação para propor aspetos de melhoria).

**9. Coordenadas da Curva de Roc (AUC), análise da especificidade e da sensibilidade.**

**Variável do teste: Consulta de sugestões de melhoria.**

Positivo se superior a, ou igual a	Sensibilidade	1-Especificidade
<i>2,00</i>	<i>1,000</i>	<i>1,000</i>
<i>3,50</i>	<i>0,857</i>	<i>0,875</i>
<i>5,00</i>	<i>0,143</i>	<i>0,125</i>
<i>7,00</i>	<i>0,000</i>	<i>0,000</i>

**Tabela nº135-** Análise da Especificidade e Sensibilidade do atributo da satisfação: Consulta de sugestões de melhoria.

## 1. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Farmácia<sup>63</sup>

1.1 - Conceitos	1.2. Categorias	1.3. Subcategorias	1.4. Indicadores (Unidades de registo)	1.5. Citações (Unidades de contexto)
a) Das Atividades do espaço.	<b>P1.</b> -Campanhas de informação.	<b>P1</b> -Campanhas de sensibilização.	<b>P1</b> -Frequência das ações de campanhas.	<b>P1.-</b> "Distribuímos [...] tipos de informação qualificada e gratuita".
b) Da qualidade do atendimento.	<b>P8.</b> -Formação dos Recursos Humanos.	<b>P8.</b> -Formação dos RH's teórico/prática.	<b>P8.</b> -Periodicidade das acções de formação.	<b>P8.-</b> "[...] formação contínua em vários temas [...]".
c) Da Saúde.	<b>P13.</b> Valorização da saúde	<b>P13.</b> -Valorização da saúde (física/psíquica e social).	<b>P13.</b> -Equilíbrio dos estados de bem-estar (físico/psíquica e social).	<b>P13.</b> -" Os três são importantes [...] um equilíbrio [...]"
d) Da Mudança e Inovação.	<b>P.15</b> Ausência de participação na organização.	<b>P.15</b> Ausência de participação com vista à mudança.	<b>P.15</b> A apresentação ou não de sugestões/recomendações.	<b>P.15</b> -" Não de momento, não ...".
e) Da qualidade dos serviços prestados nas valências.	<b>P.18</b> -Afirmação de satisfação com a qualidade dos serviços.	<b>P.18</b> -Afirmação de satisfação com a qualidade dos serviços (tácita/expresa).	<b>P.18</b> -Estado actual de satisfação com os serviços prestados de forma directa/indirecta.	<b>P.18</b> - "Sim...".
f) Das condições materiais (meios/equipamentos).	<b>P.25</b> - Estado das condições do e espaço físico (instalações).	<b>P.25</b> - Estado das condições do espaço físico (interior e exterior)	<b>P.25</b> - Condições de acessibilidade do espaço; estado de conservação dos equipamentos.	<b>P.25</b> - "[...] o espaço ser diminuto, reduz a privacidade e o à-vontade".
g) Das condições imateriais (confiança/segurança).	<b>P.28</b> - Condições positivas de confiança/segurança.	<b>P.28</b> - Condições positivas tácitas e expresas.	<b>P.28</b> - Atitudes E comportamentos indutores e confiança e segurança.	<b>P.28</b> - "Sim, sim..."
h) Das relações de empatia.	<b>P.35</b> - Estabelecimento de relações de empatia em contexto laboral.	<b>P.35</b> - Estabelecimento de relações de empatia em contexto laboral, orientada para o conflito ou consenso.	<b>P.35</b> - Relação de empatia orientada para o conflito ou consenso manifesto ou latente.	<b>P.35</b> - [...] Até agora temos resolvido todos os problemas que tiveram lugar".

<sup>63</sup> A análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas, são analisadas de acordo com a aplicação por director técnico, em cada valência da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

<b>i) Das sugestões/recomendações para melhoria.</b>	<b>P.40</b> - Aquisição de mais recursos gerais (em sentido lato).	<b>P.40</b> - Aquisição de recursos humanos e também logísticos.	<b>P.40</b> - Recursos humanos (pessoal) e recursos logísticos (espaço).	<b>P.40</b> - “[...] temos pouco pessoal disponível [...] mas a principal mudança seria o alargamento do espaço [...]”.
--	---	---	---	--

## 2. Meta-matriz descritiva para análise de conteúdo das entrevistas

Farmácia<sup>64</sup>

2.1. Compreensão (expressa/tácita)	2.2. Timbre da voz (oscilações)	2.3. Gestos (linguagem corporal)	2.4. Sentimento/emoções (positivas/negativas)	2.5. Comunicação (verbal)
<b>a) P.1</b> Compreensão tácita (por ausência de palavras).	<b>P.1</b> – Timbre da voz colocada (denotando segurança e confiança, sem hesitações assinaláveis).	<b>P.1</b> -Não há gestos de linguagem corporal, significativa a assinalar (nesta questão assinalada).	<b>P.1</b> - Pelo timbre de voz colocado e seguro, poderemos deduzir, que o sentimento é positivo de receptividade, diante da questão que é colocada.	<b>P.1</b> Comunicação verbal, calma relevando à vontade, naquilo que lhe é perguntado.

<sup>64</sup> A meta-matriz descritiva, serve de complemento à matriz de funções para a análise de conteúdo, ao registar os procedimentos de observação. Perguntas escolhidas aleatoriamente devido à extensão do inquérito por entrevista semiestruturado.

<b>b) P.8</b> Compreensão tácita (por ausência de palavras)	<b>P.8</b> Timbre da voz com algumas hesitações (tique de linguagem, no arrastar as palavras que profere, não tendo segurança suficiente).	<b>P.8-</b> Não se verificam gestos de linguagem corporal de relevo a referir, na reação do indivíduo nesta questão.	<b>P.8-</b> Através do timbre de voz (um pouco hesitante), poderemos deduzir um sentimento negativo (revelando falta de confiança e de segurança também).	<b>P.8</b> Comunicação verbal, ainda que calma, denotando ligeiras vacilações no seu timbre de voz, não permanecendo estável ao longo do inquirido.
<b>c)P.13-</b> Compreensão tácita (por ausência de palavras).	<b>P.13</b> Timbre da voz colocado e seguro sem oscilações no timbre de voz, revelando assim fidedignidade e confiança.	<b>P.13</b> Não se verificam gestos de linguagem corporal significativos, com relevância a identificar, nesta questão.	<b>P.13-</b> Pelo timbre de voz firme e seguro inspira confiança, e também segurança (não registando oscilações no timbre de voz) ao longo do inquirido.	<b>P.13</b> Comunicação verbal monocórdia, isto é, sempre no mesmo registo (apresentando sempre o mesmo tom de voz).
<b>d) P.15-</b> Compreensão expressa	<b>P.15</b> Timbre de voz ligeiramente acentuado e também grave.	<b>P.15</b> Verifica-se o cruzamento de braços, e pernas (denotando	<b>P.15</b> Pelo timbre colocado e seguro revela, pois, um sentimento positivo.	<b>P.15</b> Comunicação verbal, um tanto ou quanto, afectada pelo timbre de voz acentuada e grave.
<b>e) P.18</b> Comunicação tácita (por ausência de palavras).	<b>P.18</b> -No que respeita ao timbre de voz, este apresenta alguns tiques de linguagem (nomeadamente no arrastar das palavras).	<b>P.18-</b> Verificam-se dois tipos, de gestos significativos a registar: o duplo cruzar de braços.  demonstrando algum desconforto e insegurança	<b>P.18-</b> Poderemos deduzir que, ao apresentar tiques de linguagem revela de certo modo, um ligeiro desconforto, insegurança e/ou desconforto.	<b>P.18-</b> Comunicação verbal, sendo redundante com tiques de linguagem (isto é, arrastar de palavras, não aprofundando).
<b>f)P.25</b>  Comunicação tácita (por ausência de palavras).	<b>P.25-</b> O timbre de voz apresenta um timbre seguro, e colocado, denotando segurança.	<b>P.25-</b> Relativamente, aos gestos não há notórias ideias a destacar.	<b>P.25-</b> Quanto ao sentimento presente, que se destaca, é o de satisfação devido à colocação de voz é de segurança, e também de confiança.	<b>P.25-</b> Comunicação verbal, não apresentado incongruências (isto é tiques de linguagem difusos).

<b>g) P.28</b> Comunicação tácita (por ausência de palavras).	<b>P.28-</b> Apresenta-se pois de certo modo, vacilante por momentos (tiques de linguagem).	<b>P.28-</b> Verifica-se pois, de certo modo o cruzamento de braços revelando, deste modo algum desconforto, ou insegurança.	<b>P.28-</b> Tendo por base que se verificou o cruzamento de braços, podemos depreender que, existe algum desconforto, ou, insegurança, depreendemos um sentimento negativo.	<b>P.28-</b> A comunicação verbal, um pouco vacilante insegura, com tiques de linguagem vagos.
<b>h) P.35</b> Comunicação expressa	<b>P.35-</b> O timbre de voz apresenta-se pois regular e constante.	<b>P.35-</b> É constatado de certo modo uma atitude de fechamento pelo cruzamento dos braços.	<b>P.35-</b> Partindo do princípio dos braços cruzados, entendemos como um sentimento negativo.	<b>P.35-</b> A comunicação verbal, regista-se como límpida e transparente.
<b>i)P.40</b> Comunicação expressa	<b>P.40-</b> O timbre de voz é colocado e seguro.	<b>P.40 -</b> Não se verifica linguagem corporal.	<b>P.40 -</b> Tendo por base, o timbre de voz, assume como um sentimento negativo.	<b>P.40-</b> A comunicação verbal, verifica-se de forma segura.

### 3. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas Creche Rainha Dona Leonor<sup>65</sup>

1.1 - Conceitos	1.2. Categorias	1.3. Subcategorias	1.4. Indicadores (Unidades de registo)	1.5. Citações (Unidades de contexto)
<b>a) Das Atividades do espaço.</b>	<b>P.5</b> -Atividades pedagógicas baseadas em equipa.	<b>P.5</b> - Atividades pedagógicas lúdicas/didáticas em equipa.	<b>P.5</b> - Métodos e técnicas pedagógicas em actividades.	<b>P.5</b> - “[...] <i>O trabalho é baseado na pedagogia</i> ”.
<b>b) Da qualidade do atendimento.</b>	<b>P.9-</b> Espírito acolhedor.	<b>P.9-</b> Espírito acolhedor (recetivo e não recetivo).	<b>P.9-</b> Atitudes e comportamentos de simpatia e cordialidade.	<b>P.9-</b> “ <i>Sim é um dos pontos cruciais [...]</i> ”.
<b>c) Da Saúde.</b>	<b>P.11-</b> Trabalho considerado saudável	<b>P.11-</b> Trabalho saudável (físico/psicológico /social).	<b>P.11-</b> Trabalho concebido/executado.	<b>P.11-</b> “ <i>Sim considero [...]</i> ”.
<b>d) Da Mudança e Inovação.</b>	<b>P.16-</b> Não participação na mudança e inovação.	<b>P.16-</b> Não participação por ausência de convite.	<b>P.16-</b> Meios de acesso, à informação	<b>P.16</b> “ <i>Não...</i> ”.
<b>e) Da qualidade dos serviços prestados nas valências.</b>	<b>P.18-</b> Insatisfação com a qualidade dos serviços prestados na valência.	<b>P.18-</b> Não correspondência com as expectativas relativamente à qualidade dos serviços.	<b>P.18-</b> Estado das expectativas iniciais e presentes referentes à qualidade dos serviços	<b>P.18</b> “ <i>Não...</i> ”.

<sup>65</sup> A análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas, são analisadas de acordo com a aplicação por director técnico, em cada valência da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

<b>f) Das condições materiais (meios/equipamentos).</b>	<b>P.25</b> Dificuldades de acesso na logística do espaço.	<b>P.25</b> Dificuldades de acesso no interior e exterior do espaço.	<b>P.25</b> -Obstáculos removíveis ou não removíveis.	<b>P.25</b> - “O acesso [...] é dificultado por condições da infraestrutura”.
<b>g) Das condições imateriais (confiança/segurança).</b>	P.28 Insatisfação com os canais de comunicação (e sua informação inerente).	P.28 A não existência da eficácia suficiente, nos canais de informação.	P.28 Qualidade da informação e dos canais existentes.	P.28 “Não. Pois não há qualidade dos canais de informação [...]”.
<b>h) Das relações de empatia.</b>	P.31Compreensão nas relações de empatia.	P.31Compreensão directa e indirecta nas relações de empatia.	P.31-Relações de empatia baseadas em conflitos	P.31“Conseguim os nos entender, havendo um certo equilíbrio”.
<b>i) Das sugestões/recomendações para melhoria dos serviços.</b>	<b>P.39</b> Conhecimento de insatisfação por parte dos colegas.	<b>P.39</b> Conhecimento da insatisfação dos colegas, de modo directo ou indirecto.	<b>P.39</b> Frequência de conhecimento de insatisfações.	<b>P.39</b> ” <i>sim sei de quem se sinta insatisfeito [...]</i> ”.

#### 4. Meta-matriz descritiva para análise de conteúdo da entrevista: Creche Rainha Dona Leonor

2.1. Compreensão (expressa/tácita)	2.2. Timbre da voz (oscilações)	2.3. Gestos (linguagem corporal)	2.4. Sentimento (positivo/negativo)	2.5. Comunicação (verbal)
<b>a) P.5-</b> Compreensão expressa	<b>P.5-</b> Timbre da voz colocado e seguro (revelando segurança e confiança).	<b>P.5-</b> Apoio da cabeça nas duas mãos revelando interesse.	<b>P.5-</b> Apartir do timbre e do gesto, são demonstradores de certo modo, de um sentimento positivo, isto é, de receptividade.	<b>P.5</b> Apresentando firmeza, sem oscilações tímbricas, o que é revelado de segurança.
<b>b)P.9-</b> Compreensão tácita	<b>P.9-</b> Timbre de voz colocado, e seguro e calmo.	<b>P.9-</b> Não se verifica linguagem corporal.	<b>P.9-</b> Tendo em conta que o timbre, é seguro e colocado, deduzimos um sentimento alegre.	<b>P.9-</b> Denota à vontade na exposição do inquirido.

<b>c) P.11-</b> Compreensão tácita	<b>P.11-</b> Regista-se um timbre de voz colocado, e confiante também.	<b>P.11-</b> Não se verificam dados importantes no que toca a este aspeto.	<b>P.11-</b> Pelo timbre de voz colocado e seguro poderemos nós depreender, que um sentimento positivo.	<b>P.11-</b> A comunicação verifica-se límpida sem oscilações ou arrastamentos.
<b>d) P.16</b> Compreensão tácita	<b>P.16-</b> Verifica-se, um timbre grave, e baixo.	<b>P.16-</b> Não há observações neste sentido.	<b>P.16-</b> Através do timbre de voz, detecta-se um sentimento negativo.	<b>P.16-</b> Quanto à comunicação verbal, apresenta-se sem hesitações ou tiques de linguagem.
<b>e)P.18-</b> Comunicação expressa	<b>P.18-</b> Timbre ligeiramente acentuado e grave.	<b>P.18-</b> Não há existência de linguagem significativa a referir.	<b>P.18-</b> Partindo do timbre de voz, verifica-se a existência de um sentimento negativo.	<b>P.18-</b> A comunicação denota algum desconforto, ou, insegurança.
<b>f)P.25</b> Comunicação expressa	<b>P.25-</b> Não se verificam valores significativos no timbre de voz.	<b>P.25-</b> Verifica-se um cruzamento de braços transitório revelando desconforto.	<b>P.25-</b> Pelo cruzamento de braços, poderemos depreender um sinal de fechamento.	<b>P.25-</b> A comunicação assume-se como sendo, ainda que sem registos timbres significativos, um pouco vacilante.
<b>g) P.28</b> Compreensão expressa	<b>P.28</b> Timbre de voz grave, e acentuado também.	<b>P.28</b> Ausência de linguagem corporal, significativo	<b>P.28-</b> De acordo com o timbre de voz, verificado, poderemos deduzir que o sentimento é negativo.	<b>P.28</b> A comunicação, afigura-se sendo positiva, sem qualquer vacilação no timbre de voz.
<b>h)P.31</b> Compreensão tácita	<b>P.31.</b> Não se verificam no timbre de voz impressões significativas.	<b>P.31</b> Mão apoiada no queixo, sendo sinónimo de interesse e reflexão.	<b>P.31</b> Tendo em conta, que o gesto referido, é sinónimo de um sentimento positivo.	<b>P.31</b> A comunicação assume-se, como clara e concisa sem ambiguidades de sentido.
<b>i)P.39</b> Compreensão	<b>P.39</b> Diminuição acentuada do timbre de voz.	<b>P.39</b> Não se verifica, linguagem corporal significativa.	<b>P.39</b> Considerando as características tímbricas, poderemos referir que se elenca um sentimento negativo.	<b>P.39</b> A comunicação caracteriza-se com alguma ambiguidade de sentido, não no que se diz, mas do como no dizer.



## 5. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Cantina<sup>66</sup>

1.1 - Conceitos	1.2. Categorias	1.3. Subcategorias	1.4. Indicadores (Unidades de registo)	1.5. Citações (Unidades de contexto)
a) Das Atividades do espaço.	<b>P.1</b> Ações da cantina social e da loja solidária.	<b>P.1</b> Ações de disponibilização de refeições; Disponibilização de roupa.	<b>P.1</b> Disponibilização diária de refeições; disponibilização da roupa com regularidade.	<b>P.1</b> "As mais proveitosas, temos a questão da cantina social, trabalha com público carenciada [...]".
b) Da qualidade do atendimento.	<b>P.9</b> Comportamento moral e eticamente correcto.	<b>P.9</b> Comportamento e atitude de bom trato	<b>P.9</b> Conduta de respeito e compreensão do utente.	<b>P.9</b> "Em regra geral impera, a regra do bom trato, respeito e educação [...]".
c) Da Saúde.	<b>P.11</b> Sentimento de realização.	<b>P.11</b> Sentimento de realização pessoal e profissional	<b>P.11</b> Sensação de bem-estar físico, psicológico e social.	<b>P.11</b> "[...] esto me a realizar pessoal e profissionalment e [...]".
d) Da Mudança e Inovação.	<b>P.16</b> Afirmação na existência de mudança e inovação.	<b>P.16</b> Crença na existência de mudança e inovação.	<b>P.16</b> Constância na mudança e inovação	<b>P.16</b> "sim, sim[...]"
e) Da qualidade dos serviços prestados nas valências.	<b>P.18</b> Existência de expectativas de melhoria do serviço prestado.	<b>P.18</b> Expectativas de melhoria do serviço prestado	<b>P.18</b> Melhoria das condições materiais e imateriais do serviço prestado	<b>P.18</b> "sim, sabendo que há serviços que têm de melhorar [...]".
f) Das condições materiais (meios/equipamentos).	<b>P.25</b> Descontentamento com as condições materiais	<b>P.25</b> Insatisfação com as condições materiais da infraestrutura e equipamentos.	<b>P.25</b> Estado de manutenção dos meios internos existentes.	<b>P.25</b> "Não porque estamos afastados das nossas respostas sociais [...]".
g) Das condições imateriais (confiança/segurança).	<b>P.28</b> Satisfação parcial, com as condições imateriais.	<b>P.28</b> Sensação de conforto na relação e interacção com a instituição.	<b>P.28</b> Credibilidade, transmitida, pela instituição aos colaboradores	<b>P.28</b> "sim é uma instituição que me transmite confiança [...]".
h) Das relações de empatia.	<b>P.31</b> Existência de relação de empatia com colaboradores	<b>P.31</b> Relação de empatia baseada no contacto directo/indirecto.	<b>P.31</b> Frequência do estabelecimento de relações interpessoais.	<b>P.31</b> "sim, tenho essa percepção [...]".

<sup>66</sup> A análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas, são analisadas de acordo com a aplicação por director técnico, em cada valência da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

<b>i) Das sugestões/recomendações para melhoria.</b>	<b>P.39</b> Conhecimento de sugestões e recomendações de colegas.	<b>P.39</b> Sugestões, recomendações e críticas de colegas de trabalho.	<b>P.39</b> Regularidade das sugestões e recomendações, críticas (faladas e escritas).	<b>P.39”</b> <i>Tenho conhecimento de algumas pessoas que não estão satisfeitas [...]”.</i>
--	---	---	--	---

## 6. Meta-matriz descritiva para análise de conteúdo da entrevista:

Cantina<sup>67</sup>

2.1. Compreensão (expressa/tácita)	2.2. Timbre da voz (oscilações)	2.3. Gestos (linguagem corporal)	2.4. Sentimento/emoções (positivas/negativas)	2.5. Comunicação (verbal)
<b>a) P.1</b> Comunicação tácita	<b>P.1</b> Timbre de voz baixo e grave diminuindo a intensidade do timbre de voz	<b>P.1</b> Cruzamento de braços e simultaneamente desvio do olhar de forma constante.	<b>P.1</b> Tendo em conta o gesto de cruzamento de braços, depreendemos que se verifica uma postura de defesa, sendo sinónimo de um sentimento negativo.	<b>P.1</b> A comunicação verbal, apresenta algumas ambiguidades na medida, em que as palavras não são proferidas com o à vontade suficiente.
<b>b) P.9</b> Compreensão tácita	<b>P.9</b> Timbre de voz apresentando, um registo baixo e acentuado.	<b>P.9</b> Cruzamento de braços e de pernas, tal como o desvio do olhar.	<b>P.9</b> Considerando a combinação, entre o timbre de voz e também com os gestos que se verifica a presença de linguagem corporal.	<b>P.9</b> A comunicação verbal, apresenta algumas incongruências, entre o que se diz, e o como se diz
<b>c) P.11</b> Compreensão expressa/tácita	<b>P.11</b> Timbre de voz, pouco colocado, e com algumas oscilações ténues.	<b>P.11</b> Cruzamento de braços, e também cruzamento de pernas com desvio do olhar.	<b>P.11</b> Tendo em conta que, se verifica, uma combinação entre o timbre de voz e a linguagem gestual, depreendemos o sentimento como sendo, pois, negativo.	<b>P.11</b> Quanto à comunicação, essa pauta-se por ser um pouco ambígua no sentido, daquilo que é negativo.
<b>d) P.16</b> Compreensão tácita	<b>P.16</b> Timbre da voz excessivamente baixo excessivamente baixo	<b>P.16</b> Cabeça apoiada numa mão com o dedo indicador destacado no lado direito do rosto	<b>P.16</b> Poderemos entender, o sentimento como negativo combinando o gesto, com as palavras	<b>P.16</b> A comunicação verbal, é dúbia na medida em que não precisa e por isso mesmo, pouco elucidativa.

<sup>67</sup> A meta-matriz descritiva, serve de complemento à matriz de funções para a análise de conteúdo.

<b>e)P.18</b> Compreensão tácita	P.18 Timbre de pouco colocado, com ligeiras oscilações de voz.	P.18(repetição) dos braços cruzados denotando alguma insegurança e insatisfação	P.18 Poderemos referir que, o sentimento presente assume contornos positivos.	P.18 A comunicação assume, contornos de alguma subjetividade também ambiguidades de sentido, que lhe estejam presentes nos destinatários.
<b>f)P.25</b> Comunicação tácita	P.25 Timbre de voz um pouco colocado, revelando uma ligeira insegurança.	P.25 Cruzamento de braço, e simultaneamente de pernas, e o desvio constante do olhar.	P.25 Quanto ao sentimento presente, esse é sem dúvida negativo devido à combinação de sinais: o gesto o timbre, e o desvio frequente do olhar.	P.25 A comunicação, é, pois, de certo modo, tida com alguns aspetos disfuncionais; pois comporta uma relativa ambiguidade,
<b>g) P.28</b> Comunicação tácita	P.28 Timbre de voz inconstante, sendo colocado, e de outro modo pouco colocado, denotando insegurança.	P.28 Cruzamento de braços e de pernas, tal como o desvio do olhar de forma constante.	P.28 Relativamente ao sentimento, poderemos referir esse mesmo, como negativo.	P.28 A comunicação, assume-se com algumas ainda que ligeiras ambiguidades de sentido, no como e no que dizes.
<b>h)P.31</b> Comunicação tácita	<b>P.31</b> Timbre de voz inconstante, sendo pouco colocada, revelando insegurança.	<b>P.31</b> Havendo um cruzamento simultâneo de braços, e das pernas também.	<b>P.31</b> O sentimento predominante, é manifestamente de insegurança e pouco à vontade.	<b>P.31</b> A comunicação verbal, apresenta algumas lacunas, algumas incongruências de sentido.
<b>i) P.39</b> Comunicação tácita	<b>P.31</b> Timbre de voz assume-se como sendo razoavelmente colocada.	<b>P.31</b> Verificando-se pois de certo modo.	<b>P.31</b> O sentimento que se poderá aqui elencar, é o de alguma negatividade (visto o timbre e a linguagem corporal).	<b>P.31</b> A comunicação verificada, revela uma segurança ainda que não estável, pouco segura.

### 7. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Serviço de Apoio Domiciliário<sup>68</sup>

1.1 - Conceitos	1.2. Categorias	1.3. Subcategorias	1.4. Indicadores (Unidades de registo)	1.5.Citações (Unidades de contexto)
-----------------	-----------------	--------------------	--	-------------------------------------

<sup>68</sup> A análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas, são analisadas de acordo com a aplicação por director técnico, em cada valência da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

<b>a) Das Atividades do espaço.</b>	<b>P.5</b> Satisfação com a gestão do serviço	<b>P.5</b> Apetência com a gestão do serviço	<b>P.5</b> Eficácia da gestão do serviço prestado	<b>P.5</b> “A gestão do serviço com mais apetência [...]”.
<b>b) Da qualidade do atendimento.</b>	<b>P.8</b> Potencial melhoria da qualidade dos serviços.	<b>P.8</b> Centralização dos serviços existentes	<b>P.8</b> Alocação dos serviços no mesmo espaço físico.	<b>P.8</b> “Numa centralização dos serviços tudo no mesmo espaço físico”.
<b>c) Da Saúde.</b>	<b>P.13</b> Valorização do bem-estar geral	<b>P.13</b> Valorização do bem-estar (físico/psíquico e social)	<b>P.13</b> condições do bem-estar (físico/psíquico e social).	<b>P.13</b> “[...] ambos importantes”:
<b>d) Da Mudança e Inovação.</b>	<b>P.16</b> Crença na adaptação à mudança e inovação	<b>P.16</b> Crença na existência na mudança e inovação	<b>P.16</b> Regularidade na prática de métodos inovadores e orientados à mudança	<b>P.16</b> ” Acho que sim, se vai adaptando”.
<b>e) Da qualidade dos serviços prestados nas valências.</b>	<b>P.22</b> Estado das expectativas iniciais em relação à qualidade dos serviços.	<b>P.22</b> Correspondência entre as expectativas iniciais, as expectativas presentes.	<b>P.22</b> Estímulo (ou ausência dele) orientado para a motivação.	<b>P.22</b> ” Têm, mas poderiam ter mais atenção a isso”.
<b>f) Das condições materiais (meios/equipamentos).</b>	<b>P.25</b> Insatisfação com as condições materiais existentes.	<b>P.25</b> Insatisfação com as condições materiais existentes exteriores.	<b>P.25</b> Dificuldades de acesso; inadequação das infraestruturas devido às condições materiais.	<b>P.25</b> “Acho que não”.
<b>g) Das condições imateriais (confiança/segurança).</b>	<b>P.29</b> Perceção sobre os direitos e deveres laborais	<b>P.29</b> Perceção sobre os direitos e deveres assegurados.	<b>P.29</b> Credibilidade e respeito da organização para com os direitos e deveres.	<b>P.29.</b> ” Sim acho que fazem por isso”.
<b>h) Das relações de empatia.</b>	<b>P.34</b> Conforto da comunicação nas relações de empatia.	<b>P.34</b> Comunicação agradável nas relações de empatia.	<b>P.34</b> Qualidade e frequência da informação transmitida.	<b>P.34</b> ” Sim porque a mensagem foi passada”.
<b>i) Das sugestões/recomendações para melhoria.</b>	<b>P.36</b> A centralização dos serviços num espaço físico.	<b>P.36</b> A centralização dos serviços, de forma, permanente e sistemática	<b>P.36</b> Necessidade para a centralização dos serviços num ponto único. Local.	<b>P.36</b> ” Centralização dos serviços para a melhoria, das respostas sociais”.

## **8. Meta-matriz descritiva para análise de conteúdo das entrevistas:**

Serviço de Apoio Domiciliário<sup>69</sup>

<b>2.1. Compreensão (expressa/tácita)</b>	<b>2.2. Timbre da voz (oscilações)</b>	<b>2.3. Gestos (linguagem corporal)</b>	<b>2.4. Sentimento/emoções (positivas/negativas)</b>	<b>2.5. Comunicação (verbal)</b>
---	--	---	--	--------------------------------------

---

<sup>69</sup> A meta-matriz descritiva, serve de complemento à matriz de funções para a análise de conteúdo.

a) <b>P.5</b> Compreensão tácita.	<b>P.5</b> Timbre da voz vacilante e pouco seguro revelando à vontade e segurança.	<b>P.5</b> Cruzamento parcial dos braços, denotando assim, de certo modo alguma insegurança.	<b>P.5</b> Tendo em conta, o timbre de voz, e o gesto poderemos, pois, entender um sentimento um pouco negativo.	<b>P.5</b> A comunicação, assume-se com algumas ambiguidades de sentido, pois existe alguma atitude de fechamento parcial.
b) <b>P.8</b> Compreensão expressa/tácita	<b>P.5</b> Timbre de voz com algumas vacilações tímbricas denotando algum desconforto.	<b>P.5</b> Cruzamento de braços e de pernas, transitório (não permanente).	<b>P.5</b> Tendo em conta o timbre de voz e também o gesto verificado, poderemos depreender que o sentimento é negativo.	<b>P.5</b> A comunicação apresenta algumas ambiguidades de sentido (isto é, um pouco contraditório).
c) <b>P.13</b> Comunicação tácita	<b>P.13</b> Timbre de voz com poucas oscilações tímbricas, revelado ligeiro insegurança/desconforto.	<b>P.13</b> Mão no queixo, como sinónimo de interesse, no assunto referido, de forma explícita.	<b>P.13</b> Considerando o timbre e o gesto, como negativo, assim poderemos referir que é tendencialmente negativo.	<b>P.13</b> A comunicação, representa, pois, clareza explícita, isto é, de forma objetiva e concisa também.
d) <b>P.16</b> Comunicação expressa e tácita	<b>P.16</b> Timbre de voz, com baixas oscilações tímbricas, não significativas.	<b>P.16</b> Cruzamento parcial dos braços denotando, uma posição	<b>P.16</b> Tendo de linha de conta a combinação, do timbre com o gesto, poderemos inferir, que o sentimento é negativo.	<b>P.16<sup>a</sup></b> Comunicação não apresenta quais quer, ambiguidades de sentido, que devam ser registadas.
e) Comunicação tácita	<b>P.22</b> Timbre de voz ténue, revelando pouco à vontade na questão referida.	<b>P.22</b> Cruzamento de braços, parcial dos braços e de forma transitória revelando uma sensação de desconforto ligeiro.	<b>P.22</b> Considerando que, a informação apresentada no timbre de voz, e no gesto é de facto negativa.	<b>P.22</b> Comunicação apresenta algumas ambiguidades de sentido significativas.
f) <b>P.25</b> Comunicação tácita	<b>P.25<sup>o</sup></b> O timbre de voz, com acentuadas oscilações tímbricas grave.	<b>P.25</b> Gesto de tocar na vista com o dedo indicador no nariz revelando, dissimulação comportamental.	<b>P.25</b> No que diz respeito pois, ao sentimento negativo, visto que o gesto de tocar no nariz denota, pois, a intenção da quebra do contacto visual.	<b>P.25</b> A comunicação pode ser apreciada, como sendo de fato negativa, devido ao facto de existir o conciliar da voz com o gesto.
	<b>P.29</b> Relativa, referente ao timbre de voz este	<b>P.29</b> O Gesto do dedo indicador no lado do rosto isoladamente dos	<b>P.29</b> Relativamente, ao sentimento, poderemos referir que esse é negativo	<b>P.29</b> A comunicação, pode ser analisada como

<b>g) P.29</b> Comunicação expressa/tácita	apresenta, algumas irregularidades	outros denotando pouco á vontade com s presente questão	(combinação do timbre de voz).	sendo eminentemente negativa.
<b>h) P.34</b> Comunicação tácita	<b>P.34</b> O timbre de voz apresenta-se, com um timbre de voz baixo e também grave de certo.	<b>P.34</b> O gesto como mãos entrelaçadas ao nível do coração revela de certo modo, uma ligeira frustração (de acordo com o assunto abordado).	<b>P.34</b> No que dizes respeito, ao sentimento este poder-se-á qualificar como sendo negativo, por combinação do gesto como timbre de voz.	<b>P.34</b> A comunicação apresenta, alguma coerência discursiva, no entanto, é importante referir que há alguma ambiguidade de sentido naquilo que é proferido.
<b>i)Comunicação</b> tácita/expressa	<b>P.36</b> Relativamente ao timbre de voz, denotamos de facto, colocação e também e segurança.	<b>P.36</b> O gesto de cabeça apoiada na mão revela, interesse no que foi referido nesta questão.	<b>P.36</b> No que concerne, ao sentimento poderemos entender se depreende como sendo positivo.	<b>P.36</b> No que diz respeito, à comunicação essa não apresenta significativas ambiguidades de sentido.

## 9. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Recolhimento Ramalho

Barahona<sup>70</sup>

1.1 - Conceitos	1.2. Categorias	1.3. Subcategorias	1.4. Indicadores (Unidades de registo)	1.5. Citações (Unidades de contexto)
<b>a) Das Atividades do espaço.</b>	<b>P.1</b> Atividades que fomentem a relação.	<b>P.1</b> Acompanhamento personalizado do utente.	<b>P.1</b> Qualidade da relação estabelecida.	<b>P.1</b> ” <i>As que mais me motivam são as que implicam a relação com o utente</i> ”.

<sup>70</sup> A análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas, são analisadas de acordo com a aplicação por director técnico, em cada valência da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

<b>b) Da qualidade do atendimento.</b>	<b>P.8</b> Satisfação razoável com a qualidade.	<b>P.8</b> Satisfação com a qualidade expectável.	<b>P.8</b> Estado da satisfação com as expectativas presentes.	<b>P.8”</b> <i>Ainda não é aquilo que gostaríamos de ver aqui”:</i>
<b>c) Da Saúde.</b>	<b>P.13</b> Saúde como um todo	<b>P.13</b> Saúde (física, psíquica e social).	<b>P.13</b> Estado da saúde actual.	<b>P.13”</b> <i>Tem de estar tudo relacionado [...] está tudo interligado”.</i>
<b>d) Da Mudança e Inovação.</b>	<b>P.16</b> Atitude de abertura à mudança e inovação.	<b>P.16</b> Atitude de abertura à mudança no curto e médio prazo.	<b>P.16</b> Frequência de acções tendentes à mudança e inovação.	<b>P.16</b> <i>“Estão ainda a procurar informarem-se, isto é, atualizarem-se”.</i>
<b>e) Da qualidade dos serviços prestados nas valências.</b>	<b>P.18</b> Satisfação parcial com os aspectos da qualidade dos serviços prestados.	<b>P.18</b> Percepção de perda de confiança nos serviços prestados.	<b>P.18</b> Diminuição da delegação de competências (responsabilidades).	<b>P.18</b> <i>“[...] senti que com a passar do tempo, que não havia confiança [...]”.</i>
<b>f) Das condições materiais (meios/equipamentos).</b>	<b>P.24</b> Qualidade da infra-estruturas (espaço físico).	<b>P.24</b> Qualidade da infra-estrutura interior e exterior.	<b>P.24</b> Estado das condições materiais do espaço físico.	<b>P.24”</b> <i>[...] As instalações não estão bem adequadas, estão um pouco desactualizadas”.</i>
<b>g) Das condições imateriais (confiança/segurança).</b>	<b>P.28</b> Insatisfação existente com a confiança e segurança.	<b>P.28</b> Insatisfação existente, com a confiança e segurança, com o trato	<b>P.28</b> Estado da qualidade das relações e interacções estabelecidas.	<b>P.28”</b> <i>[...] Neste momento não [...]”.</i>
<b>h) Das relações de empatia.</b>	<b>P.32</b> Sentimento de à vontade na partilha.	<b>P.32</b> Conversação constante, e interação permanente.	<b>P.32</b> Frequência da partilha de informações e conhecimento.	<b>P.32”</b> <i>habitualmente falamos estamos em sintonia [...]”.</i>
<b>i) Das sugestões/recomendações para melhoria.</b>	<b>P.40</b> Iniciativa de operar a mudança e inovação.	<b>P.40</b> Iniciativa de operar a mudança e inovação nos Recursos Humanos (escassez de trabalhadores).	<b>P.40</b> Frequência de sugestões/recomendações para a mudança inovação	<b>P.40”</b> <i>[...] mudança rápida com o pessoal[...].”.</i>



## 10. Meta-matrix descritiva para análise de conteúdo das entrevistas:

Recolhimento Ramalho Barahona<sup>71</sup>

2.1. Compreensão (expressa/tácita)	2.2. Timbre da voz (oscilações)	2.3. Gestos (linguagem corporal)	2.4. Sentimento/emoções (positivas/negativas)	2.5. Comunicação (verbal)
a) P.1 Comunicação expressa	P.1 Timbre de voz colocado, demonstrando à vontade e segurança.	P.1 Abertura (e elevação) de mãos revelando à vontade aquilo que diz ao que lhe é perguntado.	P.1 Sendo o timbre de voz colocado, e seguro tal como o gesto de abertura (e elevação) de mãos, o sentimento poder-se-á entender como positivo.	P.1 A comunicação verbal afigura-se como sendo, clara, sem incoerências, nem tiques de linguagem verbal.

<sup>71</sup> A meta-matriz descritiva, serve de complemento à matriz de funções para a análise de conteúdo.

<b>b) P.8</b> Comunicação expressa/tácita	<b>P.8</b> Timbre de voz com algumas oscilações tímbricas, sendo pouco segura e, pouco confiante.	<b>P.8</b> Mão no queixo (denotando interesse no que ouve), e simultaneamente o desvio do olhar (denotando pouco à vontade).	<b>P.8</b> Considerando o timbre de voz com algumas vacilações, e o gesto de mão em apoio do queixo, poderemos dizer que é um sentimento misto (positivo e negativo).	<b>P.8</b> Quanto à comunicação verbal apresenta algumas lacunas, no que diz respeito às vacilações no timbre de voz.
<b>c) P.13</b> Comunicação expressa	<b>P.13</b> Timbre de voz pouco seguro, e com algumas oscilações tímbricas na voz.	<b>P.13</b> Não se verificam sinais significativos na linguagem corporal (gestos).	<b>P.13</b> Tendo em conta o timbre de voz com algumas hesitações poderemos, pois, considerar, o sentimento negativo.	<b>P.13</b> Relativamente à comunicação, poderemos referir que esta devido às suas lacunas apresenta algumas ambiguidades de sentido.
<b>d) P.16</b> Comunicação expressa	<b>P.16</b> Timbre de voz, colocado e seguro, denotando segurança.	<b>P.16</b> Não se verifica linguagem corporal significativa a destacar.	<b>P.16</b> Considerando o timbre de voz grave, e vacilante com a linguagem corporal (gestos) poderemos inferir como positiva.	<b>P.16</b> No que respeita à comunicação, poderemos deduzir que apresenta, de certa ambiguidade de sentido na comunicação.
<b>e) P.18</b> Comunicação tácita	<b>P.18</b> Não há informação suficiente para frisar.	<b>P.18</b> Mãos colocadas em telhado invertido, denotando segurança, e confiança.	<b>P.18</b> Tendo em conta, o gestos de mãos em posição de telhado invertido, o sentimento é positivo.	<b>P.18</b> A comunicação, não apresenta ambiguidades de sentido significativas.
<b>f) P.24</b> Comunicação expressa	<b>P.24</b> Timbre de voz, grave e vacilante, denotando um ligeiro desconforto.	<b>P.24</b> Ausência de quaisquer gestos (linguagem corporal) significativos.	<b>P.24</b> Considerando, pois, o timbre de voz baixo e grave, poderemos inferir, o sentimento como sendo negativo	<b>P.24</b> A comunicação verbal, revela algumas ambiguidades de sentido ao longo da entrevista.
<b>g) P.28</b> Comunicação tácita	<b>P.28</b> Ausência de mudanças tímbricas de voz significativas.	<b>P.28</b> No que concerne à linguagem corporal (gestos), verifica-se o meneio com a cabeça afirmativamente.	<b>P.28</b> No que concerne ao sentimento, poderemos referir esse como sendo negativo.	<b>P.28</b> A comunicação verbal, não apresenta significativas ambiguidades de sentido (pois é pouco expressa).

<b>h) P.32</b> Comunicação tácita	<b>P.32</b> Ausência do timbre de voz com aspectos significativos.	<b>P.32</b> No que respeita à linguagem não verbal a posição, mãos entrelaçadas, representado uma reflexão crítica, sobre a presente questão.	<b>P.32</b> Relativamente ao sentimento, esse afigura-se como sendo positivo devido, ao gesto observado na linguagem corporal.	<b>P.32</b> Comunicação verbal, apresenta-se como objectiva e concisa, sem ambiguidades de sentido ou lógica inerente.
<b>i) P.40</b>	P.40 Ausência de registos significativos no timbre de voz.	P.40 Apresentação das mãos unidas em telhado invertido denotando, segurança e confiança.	P.40 Tendo em conta, a ausência registos de voz significativos, e linguagem corporal de mãos unidas, interpretamos um sentimento positivo.	P.40 A comunicação verbal, denota, pois, de certo modo, aspectos de objetividade concisa.

## 11. Matriz de funções para análise de conteúdo das entrevistas: Lar

Nossa Senhora da Visitação<sup>72</sup>

1.1 - Conceitos	1.2. Categorias	1.3. Subcategorias	1.4. Indicadores (Unidades de registo)	1.5. Citações (Unidades de contexto)
<b>a) Das Atividades do espaço.</b>	P.1 Acompanhamento e resolução de conflitos (que tenham lugar).	P.1 Acompanhamento monitorizado, de resolução de conflitos (com exclusividade).	P.1 Frequência de acompanhamento directa e/ou indirecta; Regularidade de conflitos.	P.1” [...] <i>actuação juntos dos utentes para permitir o melhor bem-estar possível [...]</i> ”

<sup>72</sup> A análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas, são analisadas de acordo com a aplicação por director técnico, em cada valência da Santa Casa da Misericórdia de Évora.

<b>b) Da qualidade do atendimento.</b>	P.8 Melhoria da qualidade do atendimento pela formação.	P.8 Formação qualificada, dos Recursos Humanos.	P.8 Intenção de investimento na formação qualificada.	P.8” <i>Com certeza em algumas áreas deve-se apostar, na formação [...]”.</i>
<b>c) Da Saúde.</b>	<b>P.11</b> Transitoriedade da satisfação com a saúde.	<b>P.11</b> Satisfação com a saúde dependente do tempo de entrega.	<b>P.11</b> Condições físicas e psicológicas do meio que influenciem a saúde.	<b>P.11</b> <i>“Tem momento que é extremamente saudável, e outros que é um enorme desgaste”.</i>
<b>d) Da Mudança e Inovação.</b>	<b>P.17</b> Modernização da organização.	<b>P.17</b> Modernização da organização pela sugestão/recomendação.	<b>P.17</b> Alterações dos métodos e das técnicas na organização.	<b>P.17</b> <i>“Houve a preocupação da Santa Casa, se modernizasse aos tempos presentes”.</i>
<b>e) Da qualidade dos serviços prestados nas valências.</b>	<b>P.18</b> Condicionamento do desempenho eficaz dos serviços.	<b>P.18</b> Condicionamento manifesto/latente.	<b>P.18</b> Eficácia transitória; eficiência parcial.	<b>P.18</b> <i>“[...]com menos burocracia, e mais eficiência [...]”.</i>
<b>f) Das condições materiais (meios/equipamentos).</b>	<b>P.25</b> limitação do espaço físico (instalações).	<b>P.25</b> Limitação do espaço interior.	<b>P.25</b> Estado dos equipamentos existentes (corredores, salas, refeitórios).	<b>P.25</b> <i>“Claro que não corresponde ao bom e ideal [...]”.</i>
<b>g) Das condições imateriais (confiança/segurança).</b>	P.28 Crença nos princípios morais e éticos da empresa	P.28 Sentimento pleno de confiança e segurança parcial	P.28 Predisposição ao espírito de ajuda e cooperação com espírito de equipa.	P.28 <i>“[...] confio, posso sentir alguma segurança”.</i>
<b>h) Das relações de empatia.</b>	P.34 Sentimento de compreensão com colegas.	P.34 Facilidade no estabelecimento de relações de empatia.	P.34 Frequência na criação de interações (sinergias) com colegas.	P.34 <i>“É agradável [...]”.</i>
<b>i) Das sugestões/recomendações para melhoria.</b>	P.	P.	P.	P.

**12. Meta-matriz descritiva para análise de conteúdo da entrevista: Lar  
Nossa Senhora da Visitação<sup>73</sup>**

<b>2.1. Compreensão (expressa/tácita)</b>	<b>2.2. Timbre da voz (oscilações)</b>	<b>2.3. Gestos (linguagem corporal)</b>	<b>2.4. Sentimento/emoções (positivas/negativas)</b>	<b>2.5. Comunicação (verbal)</b>
---	--	---	--	--------------------------------------

---

<sup>73</sup> A meta-matriz descritiva, serve de complemento à matriz de funções para a análise de conteúdo.

a) <b>P.1</b> Comunicação tácita	<b>P.1</b> Ausência de presença de oscilações tímbricas na voz na presente questão.	<b>P.1</b> Na linguagem corporal podemos constatar as mãos no colo revelando o sentimento de à vontade.	<b>P.1</b> No que respeita ao sentimento, poderemos referi-lo como sendo positivo, revelando á vontade, com segurança.	<b>P.1</b> A comunicação verbal, apresenta-se como seno concisa sem ambiguidades de lógica, ou sentido na presente questão em apreço.
b) <b>P.8</b> Comunicação tácita	<b>P.8</b> Não havendo, oscilações do timbre de voz significativas.	<b>P.8</b> Na linguagem não verbal, as mãos entrelaçadas revelam uma determinada frustração na presente questão.	<b>P.8</b> Relativamente, ao sentimento esse pode ser considerado misto (positivo/negativo), devido ao gesto praticado aquando da presente questão.	<b>P.8</b> No que se prende com a comunicação verbal, essa apresenta concisão, e também objectividade, na presente questão.
c) <b>P.11</b> Comunicação expressa	<b>P.11</b> Timbre de voz colocado, e seguro demonstrando assim segurança e confiança.	<b>P.11</b> Não há registo de linguagem corporal significativa, para análise.	<b>P.11</b> No que diz respeito, ao sentimento esse pode ser considerado positivo, através das ilações do timbre de voz podemos fazer essa mesma dedução.	<b>P.11</b> A comunicação verbal, de facto não denota quaisquer ambiguidades de sentido ou lógica na presente questão.
d) <b>P.17</b> Comunicação expressa	<b>P.17</b> Timbre de vos, firme e seguro, apresentando segurança e confiança.	<b>P.17</b> Não se verifica de certo modo quaisquer sinais de linguagem corporal para análise.	<b>P.17</b> No que diz respeito ao sentimento, considerando o timbre de voz, poderemos referir como sendo positivo.	<b>P.17</b> A comunicação verba, denota uma certa segurança e também segurança.
e) <b>P.18</b> Comunicação expressa	<b>P.18</b> Não se verificam oscilações tímbricas de voz.	<b>P.18</b> Mãos localizadas ao nível da boca, denotando de certo modo uma ténue frustração.	<b>P.18</b> Contudo no que concerne, ao sentimento esse assume-se como sendo misto (negativo e positivo).	<b>P.18</b> A comunicação verbal, não regista quaisquer incoerências, ou ambiguidades de sentido.
f) <b>P.25</b> Comunicação tácita	<b>P.25</b> O timbre de voz é baixo e grave.	<b>P.25</b> Não há registo da observação de linguagem corporal.	<b>P.25</b> Sabendo que o timbre se apresenta grave e baixo, o sentimento é negativo	<b>P.25</b> A comunicação verbal, não apresenta ambiguidades de sentido, ao ser concisa.

<b>Necessidades existentes na valência</b>	<b>Causas</b>	<b>Consequências</b>	<b>Recursos necessários</b>	<b>Tipo de intervenção necessária à necessidade</b>
--	---------------	----------------------	-----------------------------	---

-Condições materiais e imateriais.	-Ausência de meios financeiros.	-Menor capacidade de armazenamento de produtos e disponibilidade de serviços.	-Aumento do espaço da infraestrutura existente na Farmácia.	- Tipo de intervenção de médio prazo nas instalações da Farmácia.
-Participação efetiva.	- Sensibilização ineficaz ou deficitária orientada à participação efetiva.	- Diminuição da identificação do cliente para com o serviço, e os produtos.	- Criação e estímulo de campanhas de sensibilização (para dar, opiniões; críticas; sugestões).	- Tipo de intervenção de curto prazo, no Gabinete de comunicação e imagem.
-Disponibilização da informação.	-Canais de comunicação obsoletos (boletim informativo; Site).	- Diminuição da adesão de potenciais participantes/e clientes em eventos da instituição.	- Reestruturação dos instrumentos de divulgação da informação (Boletim informativo; Site). - Contratualização de RH qualificados na área do marketing (social) e comunicação	- Tipo de intervenção de curto prazo no Gabinete de comunicação e imagem).

**13. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Farmácia (Utentes).**

Fonte: Adaptado (Fialho, Silva, & Saragoça, 2015).

**Matriz nº1** – Causas e consequências das necessidades a dar resposta (lógica dos utentes).

	<b>Causas</b>	<b>Consequências</b>		
--	---------------	----------------------	--	--



<b>Necessidades existentes na valência</b>			<b>Recursos necessários</b>	<b>Tipo de intervenção necessária à necessidade</b>
- Existência ou ausência de avaliação.	- Escassez E/ou ausência da aplicação da cultura da avaliação.	- Conceção e execução de trabalho insuficiente e/ou ineficaz ( <i>ad hoc</i> ) para com o trabalho a desenvolver.	- A incrementação de uma norma de qualidade (ISSO 9001:2008).	- Tipo de intervenção de curto prazo, com o intuito a assegurar a qualidade dos serviços.
- Consultas e sugestões de atividades de melhoria.  - Aumento do espaço físico existente da valência: Creche.	- Ausência e/ou ineficácia estímulo/incentivo à consulta/sugestão dos utentes.;  - Insuficiência do espaço existente na valência creche.	Diminuição/redução da identificação por parte dos utentes para com serviços disponibilizado pela creche;  - Impossibilidade de oferecer outros serviços (serviço pré-escolar).	-Os recursos necessários, seriam, pois, o planeamento de atividades de lúdico/didáticas, por forma a estimular os utentes.  - Investimento nas infraestruturas da creche.	- Tipo de intervenção de curto/médio prazo para melhorar a qualidade dos serviços nas consultas e sugestões.
- Utilização de canais de comunicação.	- Deficitário e/ou insuficiente estímulo na inovação na utilização de canais de comunicação.	- Permanentes e/ou constantes dificuldades na interpretação e compreensão da comunicação estabelecida.	- Os recursos necessários a esta mesma seriam, a aquisição de nova mão-de-obra nesta mesma área (comunicação).	- O tipo de intervenção de longo prazo, com o intuito de aprimorar a qualidade da comunicação,

**14. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Creche Rainha Dona Leonor (Utentes).**

**Fonte:** Adaptado (Fialho, Silva, & Saragoça, 2015).

**Matriz n°2** – Causas e consequências das necessidades a dar resposta (lógica dos utentes).

**15. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Cantina Social (Utentes).**

<b>Necessidades existentes</b>	<b>Causas</b>	<b>Consequências</b>	<b>Recursos necessários</b>	<b>Tipo de intervenção necessária</b>
- Consulta de sugestões de melhoria.	-A desvalorização do papel contributivo do utente (para dar a sua opinião; crítica ou sugestão).	-O estado de satisfação baixa, ou de insatisfação, em relação ao serviço prestado pela cozinha e cantina, ante a qualidade do serviço).	-A aplicação de questionários directo auto-administrados, mensalmente para apreender a opinião, crítica ou sugestão do utente.	-Tipo de intervenção de curto prazo, com o intuito de consultar com regularidade os utentes que usufruam deste serviço.
- Participação efetiva.	- Ausência de acções sistemáticas na sensibilização dos direitos e deveres do utente.	- A desmotivação, e a diminuição da satisfação na auto-estima do utente, enquanto beneficiário.	- O investimento na valorização do capital humano dos utentes, através der formações.	- Tipo de intervenção de curto prazo, para a valorização do capital humano dos utentes.
-Estado dos equipamentos.	- Não renovação dos equipamentos disponíveis.	-Redução da qualidade, e eficácia do trabalho desenvolvido na cantina.	-Aquisição de novos equipamentos para a cantina e cozinha (interior e exterior mente).	-Tipo de intervenção necessária no curto prazo, na melhoria das condições dos equipamentos na cantina e na cozinha.

**Fonte:** Adaptado (Fialho, Silva, & Saragoça, 2015).

**Matriz nº3** – Causas e consequências das necessidades a dar resposta (lógica dos Utentes).

**16. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência: Lar Nossa Senhora da Visitação**

<b>Necessidades existentes</b>	<b>Causas</b>	<b>Consequências</b>	<b>Recursos necessários</b>	<b>Tipo de intervenção</b>
- Consulta de sugestão de melhorias.	- Inexistência da cultura de avaliação da opinião, sugestão ou crítica do idoso.	-Possível diminuição do sentimento de confiança e segurança nos serviços.	- Estabelecimento de uma avaliação mensal, através de inquérito directos auto-administrados, para assegurar a confiança e segurança dos idosos.	-Tipo de intervenção necessária de curto prazo, para garantir a segurança e confiança do idoso nos serviços.
- Satisfação com os serviços.	- Baixa qualidade dos alimentos servidos	- Diminuição do sentimento de satisfação, e bem-estar pessoal do idoso (principalmente na sua saúde).	- A contratação de uma nova empresa de <i>catering</i> na confecção das refeições/criação de uma cozinha no lar.	- Tipo de intervenção de curto prazo, por forma a aumentar a saúde dos idosos e sua satisfação.
-Eficácia de tempo de resposta.	-Pessoal insuficiente no exercício de funções no lar.	-Assistência insuficiente/inadequada a dar resposta à satisfação dos idosos.	- Contratação de RH na área da geriatria (ajudantes de lar)	-Tipo de intervenção necessária de curto prazo, visando aumentar a eficácia de tempo de resposta.

**(Utentes)**

**Fonte:** Adaptado (Fialho, Silva, & Saragoça, 2015).

**Matriz nº4**– Causas e consequências das necessidades a dar resposta (lógica dos utentes).

**17.Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência:** Recolhimento Ramalho Barahona (Utentes).

<b>Necessidades existentes</b>	<b>Causas</b>	<b>Consequências</b>	<b>Recursos necessários</b>	<b>Tipo de intervenção</b>
- Sensação de conforto e segurança.	- Sensação de conforto afectada, pela alimentação (condição material), e horários (condição imaterial).	-Previsivelmente as consequências seriam: a diminuição da satisfação em relação aos serviços, e ao bem-estar pessoal em particular.	-Primeiramente mudança do <i>catering</i> , e fiscalização da qualidade dos alimentos; planificação de novos horários das refeições e descanso.	-Tipo de intervenção de curto prazo, com o intuito de garantir melhor qualidade da alimentação, e horários de descanso mais adequados.
-Consulta de sugestão de melhoria.	- Ausência de mecanismos de consulta da opinião dos utentes.	-Diminuição do sentimento de confiança e segurança, pelo utente no dar o seu contributo (opinião; sugestão; crítica).	- Aplicação mensal de inquéritos por questionário e, por entrevista, para obter informações acerca da opinião, sugestão ou crítica.	- Tipo de intervenção de curto prazo, visando valorizar o papel do utente.
-Disponibilização da informação-	-Meios de comunicação pouco eficazes na mensagem.	- Dificuldade de compreensão e interpretação da informação.	- Reestruturação da periodicidade da informação para semanal (ao invés de trimestral).	- Tipo de intervenção de curto/médio prazo, visando uma maior eficácia na disponibilização da informação

Fonte: Adaptado (Fialho, Silva, & Saragoça, 2015).



Matriz nº5– Causas e consequências das necessidades a dar resposta (lógica dos utentes).

### 18. Propostas para uma intervenção sócio-organizacional na Santa Casa da Misericórdia de Évora valência Serviço de Apoio Domiciliário (Utentes)

Necessidades existentes	Causas	Consequências	Recursos necessários	Tipo de intervenção
- Satisfação com os produtos.	-Baixa satisfação em relação à qualidade da alimentação (enquanto produto).	-Possível diminuição do bem-estar do utente e assim, da sua saúde igualmente (para do decréscimo referente à sua satisfação).	- A contratação de uma nova empresa de <i>catering</i> na confeção das refeições/criação de uma cozinha no lar.	-Tipo de intervenção de curto prazo, para melhorar a qualidade da saúde do utente.

Fonte: Adaptado (Fialho, Silva, & Saragoça, 2015).

Matriz nº6– Causas e consequências das necessidades a dar resposta (lógica dos Utentes)

	<b>Departamento de Sociologia</b>	
---	---------------------------------------	---

## **Colaboradores Internos da Santa Casa da Misericórdia de Évora**

### **Guião de entrevista semiestruturada a Colaboradores Internos da Santa Casa da Misericórdia de Évora**

#### **a) Das actividades no centro<sup>74</sup>:**

**1-**Das actividades que realiza no centro, quais são as que mais o motivam e, as que menos motivam?

**2-**Tem por hábito dialogar com alguém no contexto laboral? Se sim com que frequência?

**3-** Quais os assuntos/temas nos quais se sente mais à vontade para partilhar, e os que se sente menos?

**4-** Sente-se à vontade com liberdade para partilhar os seus problemas, preocupações ou dúvidas quer pessoais quer profissionais que sintam?

**5-** Sente que as actividades promovidas e desenvolvidas no centro de actividades, contribuem positivamente para o melhoramento das suas capacidades pessoais e profissionais? Se sim, porquê?

**6-** As actividades realizadas têm sido úteis, para o estabelecimento e desenvolvimento de relações interpessoais (profissionais e pessoais)?

---

<sup>74</sup> Neste caso, entenda-se que a noção de centro no qual actividades diversas ocorrem, são entendidas principalmente nas valências: Recolhimento Ramalho Barahona, e no Lar Nossa Senhora da Visitação, que por sua vez as respostas sociais, que assume são referentes pois, ao serviço de geriatria.

**b) Da qualidade do atendimento:**

7- Qual a sua opinião, sobre a qualidade do atendimento dos diversos serviços que disponibiliza?

8- Na sua opinião acha que a qualidade do atendimento poderá melhorar? Se sim em que aspectos?

9- Acha que está presente no atendimento simpatia e cordialidade por parte dos técnicos?

10- De momento sente-se satisfeito com a qualidade e utilidade dos serviços por si disponibilizados?

**c) Da saúde:**

11- De momento considera saudável o seu trabalho? Qual (ais) a (s) razão (es)?

12- Se não se considera saudável? Porquê?

13- Considera importante no seu trabalho o bem-estar físico mais importante, que o bem-estar psíquico ou social? Se sim porquê?

14- Para si é importante a opinião ou sugestão, de um técnico no contribui para a melhoria do seu estado de saúde (psíquica e social)?

**d) Da Mudança e Inovação <sup>75</sup>:**

15- Têm participado na apresentação de planos, estratégias ou sugestões, que visam melhorar a qualidade do funcionamento dos serviços da SCME?

16- Crê que exista uma constante inovação (actualização) nos processos ou técnicas, nas actividades disponibilizadas pela SCME?

17- Têm existido uma atitude receptiva, e de estímulo por parte da organização SCME de sugestões ou recomendações apresentadas pelos utentes?

---

<sup>75</sup> A inovação nos métodos, e técnicas por valência presentes na organização poderão influenciar pois, de certo modo, contribuindo negativa ou positivamente, para por exemplo: o melhoramento qualitativo dos serviços prestados na celeridade de respostas às devidas solicitações por ordem utentes e também dos familiares dos utentes.



**e) Da Qualidade dos serviços presentes nas valências<sup>76</sup>**

**18-** Sente-se satisfeito, com a qualidade dos serviços disponibilizados pela organização SCME? Se sim, corresponde essa satisfação às suas expectativas iniciais com as actuais?

**19-** No seu entendimento sente que, a opinião, ou crítica é valorizada, e tida em consideração pela organização SCME? Se sim, porque razão (ões)?

**20-** Acha que a informação, a comunicação e a divulgação das actividades socioculturais, e das acções praticadas pela organização SCME, são efectuadas de modo eficaz?

**21-** Por algum momento, procedeu a alguma reclamação escrita pelos serviços da organização SCME? Se sim porquê?

**22-** A organização SCME tem correspondido às suas expectativas iniciais, no que diz respeito ao assegurar das condições necessárias materiais e imateriais, para possibilitar a qualidade dos serviços disponibilizados?

**f) Das condições materiais<sup>77</sup> – meios/equipamentos-**

---

<sup>76</sup> As valências são as seguintes tendo as respectivas respostas sociais: o serviço de apoio e acção social (cantina e loja solidária); o serviço domiciliário (atendimento ao domicílio, que comporta: higiene – pessoal e habitacional-, tal como a alimentação); o serviço de saúde (pela farmácia da SCME); o serviço do culto religioso (pela acção da igreja – espaço físico – e seus eventos socioculturais e religiosos que aí decorram; o serviço de geriatria (Recolhimento Ramalho Barahona e Lar Nossa Senhora da Visitação); o serviço de educação de infância (Creche e Jardim de Infância-) o serviço de gestão e desenvolvimento de Recursos Humanos (na Administração da SCME).

<sup>77</sup> Entenda-se por condições materiais, as que se prendem com as condições de tangibilidade, isto é, compreendendo esta tangibilidade material com o espaço físico, onde essas mesmas questões materiais

**23-**A limpeza e a arrumação das instalações da organização SCMÉ são importantes para a sua satisfação?

**24-**O conforto e a adequação das instalações, e dos equipamentos presentes na organização SCMÉ, contribuem para a sua satisfação?

**25-**A movimentação nas instalações da organização SCMÉ e a sua facilidade de acesso na circulação estão de momento a corresponder as suas expectativas presentes?

**26-**Em seu entendimento crê, que a qualidade dos equipamentos actuais disponibilizados pela organização SCMÉ, está em bom estado de conservação?

**g) Das condições imateriais<sup>78</sup> – confiança e segurança -**

**27-**Sente que os colaboradores que trabalham na organização são simpáticos e educados conseguem? É tratado com afecto e respeito?

**28-**A organização SCMÉ transmite-lhe segurança e confiança através dos serviços por si prestados?

**29-**Na sua opinião acha que os seus direitos/deveres são assegurados e respeitados?

**30-**Os serviços que presta pela organização SCMÉ são-lhe aplicados atendendo à singularidade dos utentes?

**h) Das relações de empatia<sup>79</sup>**

---

poderão pois influenciar ora a satisfação percebida dos utentes, e por outro lado a sua correspondente qualidade de vida. Repare-se que, o espaço físico é aquele onde os atores sociais se relacionam interagindo.

<sup>78</sup> No entanto as condições de ordem imaterial, são deveras importantes pois que, a confiança e a segurança são sentimentos que, por sua vez são influenciados de certo modo, pela qualidade presente, nas respectivas relações de empatia (informais portanto, e não o seu contrário), que estejam estabelecidas em certo contexto organizacional (isto é, as valências da organização SCMÉ).

<sup>79</sup> As relações de empatia – ou de antipatia – de certo modo enquadram-se como sendo de índole informal, e por isso colocando os atores sociais, a uma socialização mais propensa à construção de vínculos afectivos

**31-** Sente-se compreendido pelos colaboradores da SCME quando conversa com eles?

**32-** Quando tem alguma dúvida, preocupação sente-se à vontade, para o expor aos colaboradores da organização SCME?

**33-** Aquando da exposição da sua opinião, sugestão ou ideia para melhorar a qualidade dos serviços prestados, sente apoio e suporte por parte dos colaboradores da SCME?

**34-** No seu entendimento crê que, a comunicação estabelecida com os trabalhadores, e entre os utentes da SCME como sendo, agradável e também confortável para si? Se sim, porquê?

**35-** Nas suas relações de empatia, alguma vez já teve algum conflito com algum funcionário da SCME, ou com utentes? Se sim, conseguiu resolvê-lo eficazmente?

**i) Do conjunto de sugestões<sup>80</sup> e/ou recomendações com vista à melhoria dos serviços (na óptica cliente)**

**36-** De momento tem alguma sugestão, para a melhoria de alguma das valências das quais são disponibilizadas pelas respectivas respostas sociais da organização?

**37-** Tem alguma recomendação para a melhoria das condições, dos serviços prestados na sua e nas diversas valências? Se sim, quais são esses mesmos?

**38-** Está satisfeito (a) com a qualidade do trabalho, que lhe é prestado por parte dos colaboradores da organização da SCME? Se não, porquê?

**39-** Tem conhecimento de alguém que de momento se sinta insatisfeito, ou satisfeito não de forma suficiente com a qualidade do serviço disponibilizado? Se respondeu sim, sabe qual o motivo?

---

tal como: amizade; solidariedade; cumplicidade no modo de estar e, pensar, afinidade no modo de ser, compreendida entre funcionários e também utentes. Sendo distinta das relações formais, e sua conseqüente socialização de cariz mais formal.

<sup>80</sup> Atente-se que as sugestões, ou recomendações têm um carácter facultativo ao serem adaptadas, pela copa da hierarquia, no entanto, poderemos por certo compreender que, estas dizem respeito às sugestões por parte dos utentes (clientes) mas também pelos colaboradores, que estejam presentes nas diversas valências da organização SCME.

**40-** Se pudesse incrementar mudanças nas valências , quais seriam as mais necessárias, no seu entender para a melhoria do serviços que são disponibilizados pela organização SCME?

## 22. Referências Bibliográficas:

### Obras Citadas:

(UMP), U. d. (Outubro de 2015). *Voz Das Misericórdias. Voz Das Misericórdias*, pp.18-20.

Acioli, S. (04 de Outubro de 2015). *Redes sociais e teoria social: revendo os fundamentos do conceito*. Obtido de Revista Informação e Informação, Londrina, v.12,n.0,2007: [www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoteste/article/view/1313](http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoteste/article/view/1313)

Almeida, J. (2013). *Desigualdades e perspectivas dos cidadãos*. Lisboa: Mundos Sociais.

Altman, D., & Bland, J. (1999). Statistics notes Variables and paramteres. *British Medical Journal*,pp. 55-75.

Alves, N. (2009). Novos factos sobre a pobreza em Portugal. *Boletim Económico do Banco de Portugal*, pp.125-154.

Augras, M. (1974). *Opinião pública: teoria e pesquisa*. Petrópolis: Vozes.

Bader, V. (1992). *Citizenship and exclusion*. London: MacMillan Press.

Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Barreto, J. (2002). *Releição e Sociedade - Dois ensaios*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.

Bergamini, C. (2008). *Motivação nas Organizações*. São Paulo: 5ª Editora Atlas.

Brighenti, A. (03 de 11 de 2015). *Ordo Socialies*. Obtido de A Acção Católica E O Novo Lugar Da Igreja Na Sociedade Sociedade: Segundo Catecismo de São Pio X:

Burt, R. (1992). *Structural hole*. Cambridge: Harvard University Press.

Cabral, M. (1997). *Cidadania Política e Equidade Social em Portugal*. Oeiras: Celta Editora.

Campbell, J. (1959). *Convergent and Discrimination validation by the multitrait-multimethod matrix*. Chicago: University of Chicago.

- Chiavenato, I. (1994). *Recursos Humanos na Empresa*. São Paulo: Editora Atlas.
- Cohen, E., & Franco, R. (1993). *Avaliação de Projectos Sociais*. Brasil: Editora Vozes.
- Cohen, G. (2009). 50 Anos de Acção Social da Misericórdia de Lisboa - Contributo para a sua História. *Estudo Acção Social*, p.82.
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, pp.95-120.
- Fialho, J., Saragoça, J, Silva., C (2015) *Diagnóstico Social Teoria Metodologia e Casos Práticos*. Lisboa: Editora Sílabo.
- Fragoso. F. (2005). *Contributos sobre o debate teórico do desenvolvimento local: um ensaio em baseado em experiências investigativas*. Revista Lusófona de educação, pp.65-83.
- Friedman, M. (1988). *Liberdade para escolher*. Lisboa: Europa América.
- Gouveia, M. (2009). A eficiência das medidas contra a pobreza em Portugal. *Revista Brotéria*, pp.439-452.
- Granvoetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American journal*, p.78.
- Guerra, I. (2002). *Fundamentos e Práticas de uma Sociologia de Acção*. Lisboa: Principia Publicações Universitárias.
- Henrique, R., Cunha, A., Varanção, J., & Correia, L. (04 de 12 de 2015). *Implementação de um sistema de informação para a gestão da qualidade: caso de estudo de uma IPSS portuguesa*. Obtido de ADMpg Gestão Estratégica,2: <http://www.admpg.com.br/revista2009/v2/artigos/a15.pdf>
- Idánez, M., & Ander-Egg, E. (2007). *Diagnóstico social: Conceitos e metodologia*. Porto: Reapn.
- INE. (2010). *Indicadores de Pobreza em Portugal*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE. (04 de 11 de 2015). Estatísticas Territoriais. Obtidas de Instituto Nacional de Estatística:[http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpit=ine&xpgid=ine=unid\\_territorial&menuboui=13707095&contexyo=ot&sel.Tab=Tab3~](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpit=ine&xpgid=ine=unid_territorial&menuboui=13707095&contexyo=ot&sel.Tab=Tab3~)

Instituto de Segurança Social. (2009). *Plano de Acção do Instituto de Segurança Social. Programação do Gabinete de Planeamento, Unidade de Controlo e Gestão v.1.0.* s/l: Instituto de Segurança.

Kahneman, D., Krueger, A., Schwartz, A., & Stone, A. (2004). A survey method for characterizing daily life experience: the day reconstruction method. *Science*, p.306.

Lanzara, F. (1987). La Théorie de la conception entre " problem solving" et "problem setting" quelques implications cognitives et organisationnelles. *Demailly*, s/p.

Leirão, J. (4 de 11 de 2015). *A economia social.* Obtido de Solidariedade: Da Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade Social: <http://www.solidariedade.pt/sartigo/index.php?x=40>

Lima, L., & Novo, R. (2006). *Nós por cá tudo bem? Bem-estar subjectivo em Portugal e na Europa.* Lisboa: Imprensa de ciências sociais.

Lima, M., Baptista, M., & Correia, I. (2009). Does the belief in a just world bring happiness? Casual relationships among belief in a just world , life satisfaction and mood. *Science*, pp.220-227.

Locke, E. (1976). *The Nature and the causes of Job Satisfaction.* New York: John Wiley & Sons.

Marconi, M., & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos da Metodologia Científica.* São Paulo: Editora Atlas S.A.

Mozzicafreddo, J. (1997). *Estado-Providência e Cidadania em Portugal.* Oeiras: Celta.

Moniz, I. (2007). *Modelo de Avaliação da qualidade para Lar de infância e juventude.* s/l: Secretaria de Estado adjunta da reabilitação.

PORDATA. (11 de 12 de 2015). *Fundação Francisco Manuel do Santos.* Obtido de Retrato de Portugal: <http://www.pordata.pt/>

- Putnam, R. (2000). *Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Ramos, P. (2012). *Sistemas de Gestão de Qualidade - Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*. Lisboa: 1º Edição Sílabo
- Rodrigues, C. (2009). Efficacy of Antipoverty and Welfare Programs in Portugal: The Joint Impact of the CSI and RSI. *Departamento de Economia Working Paper ISEG*, p.42.
- Rodrigues, E. (1999). "Políticas Sociais e Exclusão em Portugal". *Sociologia - problemas e práticas*, p.31.
- Rosavallon, P. (1985). "*A Crise do Estado Providência*". Lisboa: Inquérito.
- Salamon, Lester, Kramen, Benjamin, & Gidron. (1992). *Government and Third Sector Emerging Relationships between Welfare States*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Santa Casa da Misericórdia, S. (04 de 11 de 2015). *XI Congresso Nacional de Misericórdias - Oração de Sapiência - Economia Social - Esperança para os desafios do futuro* - . Obtido de Santa Casa da Misericórdia de Lisboa : [http://www.scml.pt/pt-PT/provedor/xi\\_congresso\\_nacional\\_das\\_misericordias/](http://www.scml.pt/pt-PT/provedor/xi_congresso_nacional_das_misericordias/)
- Santos , B. (1990). *O Estado e a Sociedade em Portugal*. Porto: Edições Afrontamento.
- Santos, B. (03 de 11 de 2015). *Sage Journals*. Obtido de Theory Culture & Society: em: <http://tcs.sagepub.com/cgi/content/abstract/23/2-3/393>
- Santos, J. (1999). *A propósito das noções de "problema social" e "problema sociológico"*. Évora: Departamento de Sociologia CIDEHUS.
- SCMA. (2010). *Relatório de Actividades e Contas*. Santa Casa da Misericórdia de Arganil.
- Seeres, D. (1969). *The Meaning of Development* . Uk: Institute of Development .
- Segurança Social. (05 de 12 de 2015). *Programa de cooperação para o desenvolvimento da qualidade e segurança das respostas sociais*. Obtido de Segurança Social:



<http://www.seg-social.pt/programa-de-cooperacao-para-o-desenvolvimento-da-qualidade-e-seguranca-das-respostas-sociais>.

Silva, A., & Pinto (1996). *Metodologia Das Ciências Sociais*. Lisboa: Biblioteca das Ciências do homem. Edições Afrontamento.

Taylor, J. (1977). Job Satisfaction and the quality of working life. *Jornal of Occupational Psychology*, pp.243-252.

Viana, A., Nunes, M., Serra, N., & Amaro, R. (2013). Os Desafios do Desenvolvimento Comunitário. *Santa Casa da Misericórdia de Lisboa- Centro De Investigação Científica e Aplicada*, pp.34-41.

Vieira, R., & Gauthier, F. (2000). Introdução ao empreendedorismo social. *II Encontro Nacional de Empreendedorismo*. Florianópolis.