

COMUNICAÇÃO EXTERNA

Níveis de Satisfação Geral das Partes Interessadas (2020)

O presente documento reflete os níveis de satisfação geral dos/as Clientes e/ou Pessoa Próxima das Respostas Sociais Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário, dos/as Colaboradores/as, das Parcerias e da Comunidade referentes ao ano de 2020, através dos inquéritos aplicados.

Clientes e/ou Pessoa Próxima

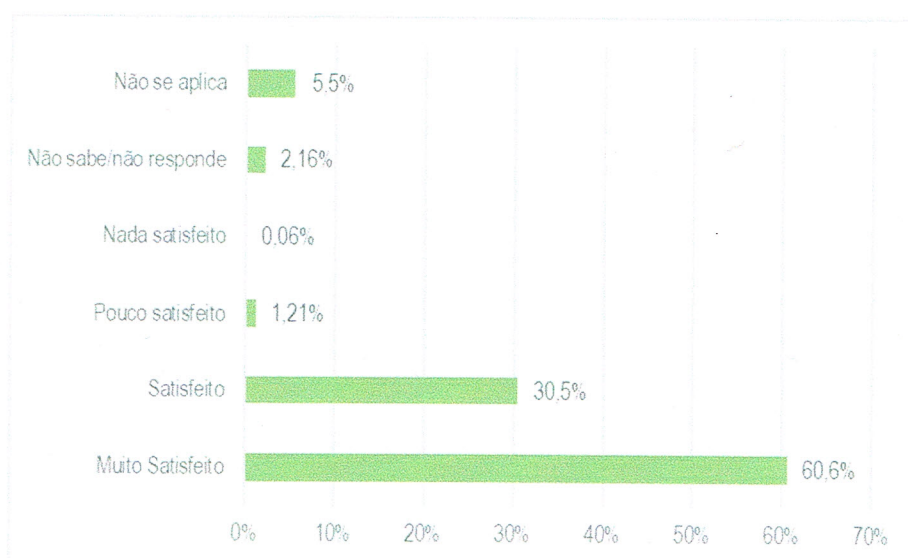


Figura 1. Nível de satisfação geral dos Clientes e/ou Pessoa Próxima

Conforme indica a Figura 1, o nível de satisfação geral é muito significativo, com mais de 90% dos/as inquiridos/as muito e/ou satisfeito/a com a Instituição e com os serviços prestados. De forma residual, apenas 1,27% evidencia pouca satisfação. 2,16% não respondeu e 5,5% considera não aplicável.

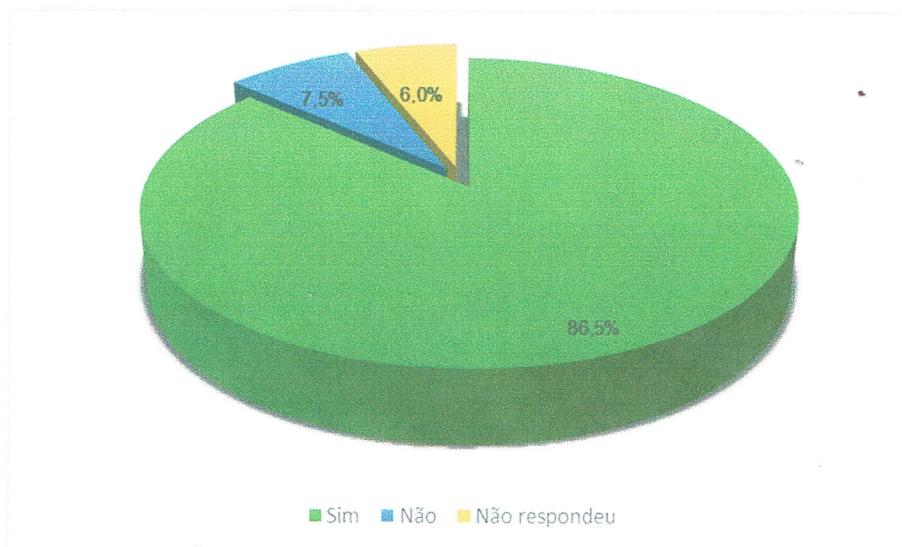


Figura 2. Taxa de recomendação da Resposta Social

Quando questionados/as sobre a hipótese de recomendarem a resposta a social (Figura 2), 86,5% dos/as clientes e/ou pessoa próxima respondeu positivamente, pelo que se depreende que estão satisfeitos/as com os serviços prestados. 7,5% dos/as clientes e/ou pessoas próximas respondeu que não recomendariam a resposta social e 6% não respondeu.

Colaboradores/as

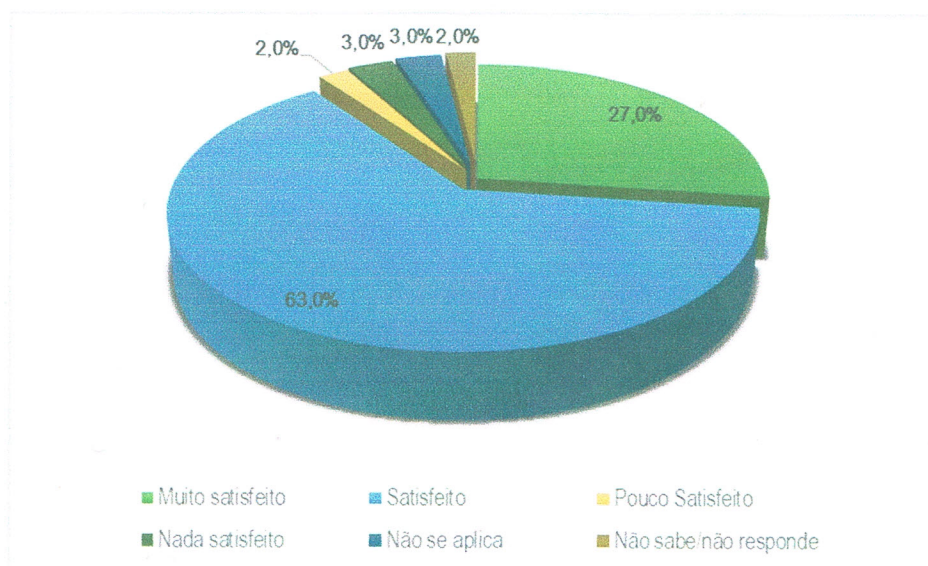


Figura 3. Nível de satisfação geral dos/as colaboradores/as da Instituição

Conforme indica a Figura 3, o nível de satisfação geral dos/as colaboradores/as é de 90%. Dos restantes, 5% considera-se pouco ou nada satisfeito, 2% não sabe ou não respondeu e 3% considera que não se aplica.

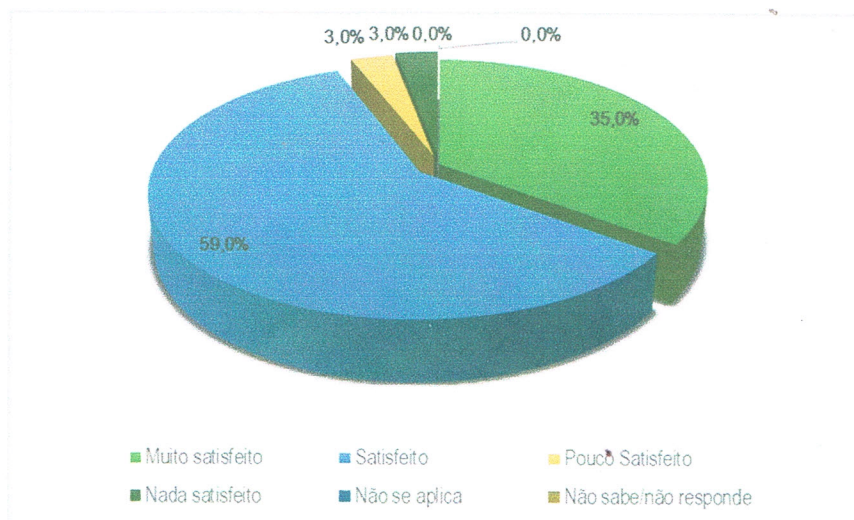


Figura 4. Nível de satisfação dos/as colaboradores/as, considerando todos os aspetos

Tendo em conta todos os aspetos analisados (Figura 4), a maioria dos/as colaboradores/as (94%) considera-se muito satisfeito/a ou satisfeito/a. Dos/as restantes, 6% considera-se pouco ou nada satisfeito/a.

Parcerias

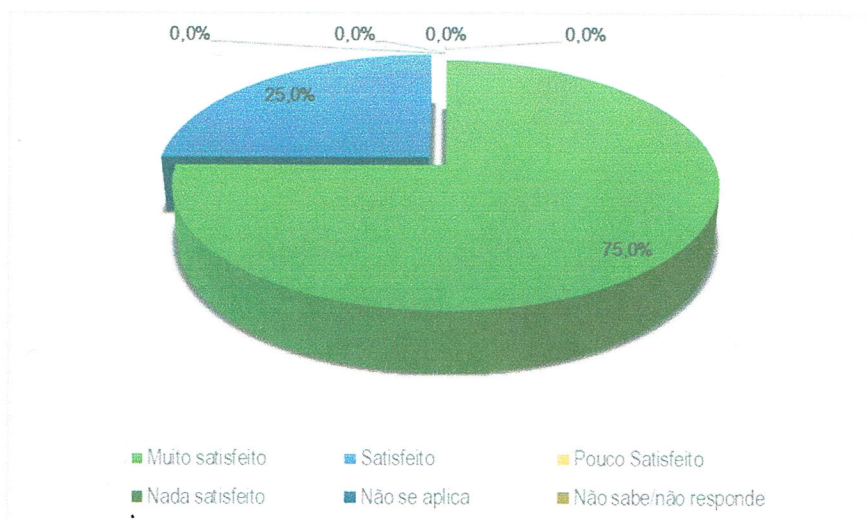


Figura 5. Nível de satisfação dos parceiros

Como indica a Figura 5, o nível de satisfação geral dos parceiros relativamente à parceria acordada é de 100%, sendo que 75% considera-se muito satisfeito/a e 25% considera-se satisfeito/a.

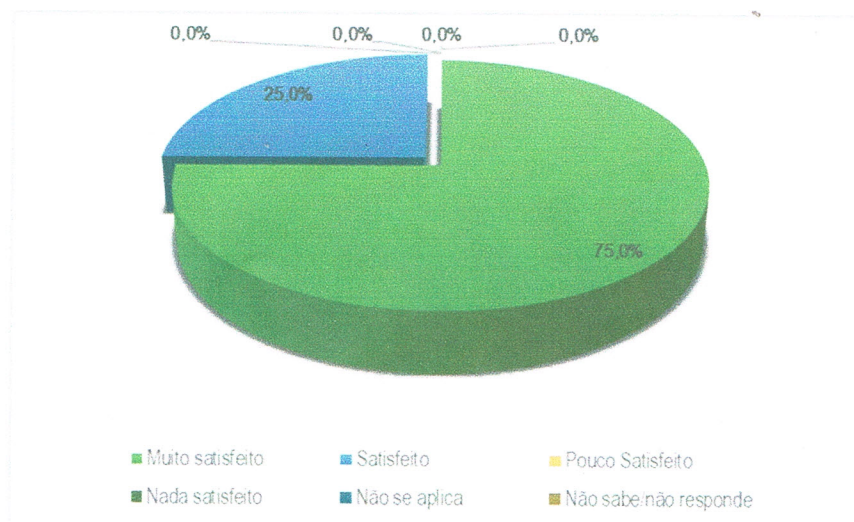


Figura 6. Nível de satisfação da Instituição com os seus parceiros

Da avaliação do CSNSE relativamente às parcerias acordadas resulta igualmente um grau de 100% de satisfação (Figura 6).

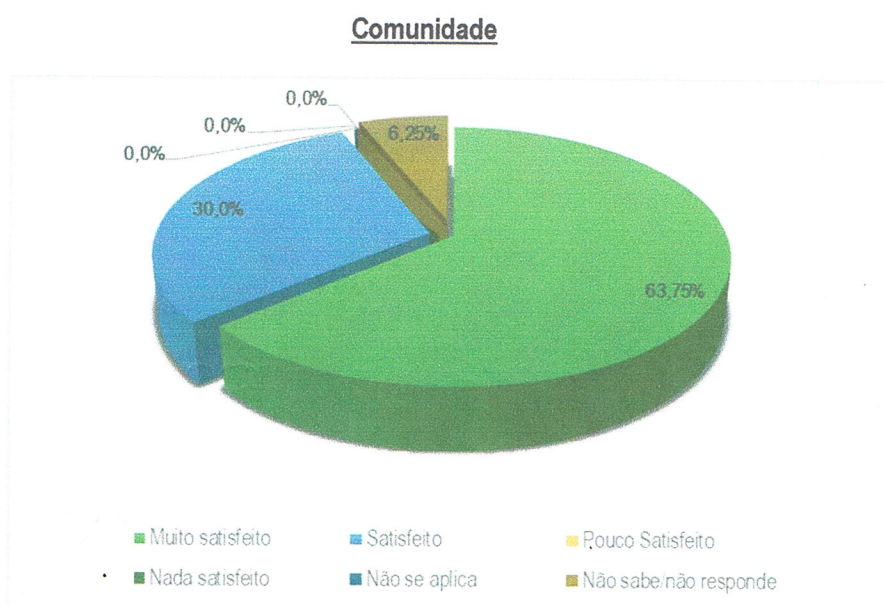


Figura 7. Nível de satisfação geral da comunidade

De uma forma geral, analisando a Figura 7, verifica-se que a opinião que a comunidade tem da Instituição é muito positiva. Dos/as inquiridos/as, 63,75% sente-se muito satisfeito/a e 30% satisfeito/a. 6,25% dos/as inquiridos/as não respondeu.

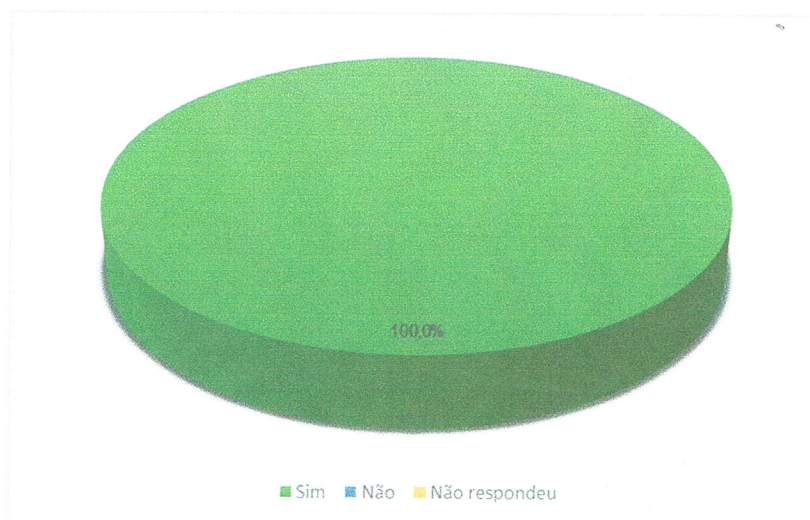


Figura 8. Taxa de recomendação da resposta social

Quanto à taxa de recomendação da Resposta Social por parte da comunidade (Figura 8), verifica-se que 100% dos/as inquiridos responderam afirmativamente.

Tourencinho, 23 de março de 2021

noana Nonleiro