

COMUNICAÇÃO EXTERNA

Níveis de satisfação geral das Partes Interessadas (2022)

O presente documento reflete os níveis de satisfação geral das Partes Interessadas do Centro Social Nossa Senhora do extremo (Clientes e/ou Pessoa Próxima (C/PP) das Respostas Sociais Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), dos/as Colaboradores/as (CL), das Parcerias, da Comunidade, dos Associados e dos Fornecedores referentes ao ano de 2022, através dos inquéritos aplicados.

Clientes e/ou Pessoa Próxima (C/PP)

Considerando o nível de satisfação geral da média ponderada de todas as questões, verifica-se que 85,5% dos/as C/PP do SAD se encontra "Satisfeito/a" ou "Muito satisfeito/a". A percentagem de pouca satisfação é muito reduzida, pois apenas 0,2% se enquadra neste nível.

No que respeita aos/as C/PP de ERPI, 97,7% encontra-se "Satisfeito/a" ou "Muito satisfeito/a". Apenas 1,3%% manifesta pouca satisfação e 0,3% refere não estar satisfeito com os serviços prestados.

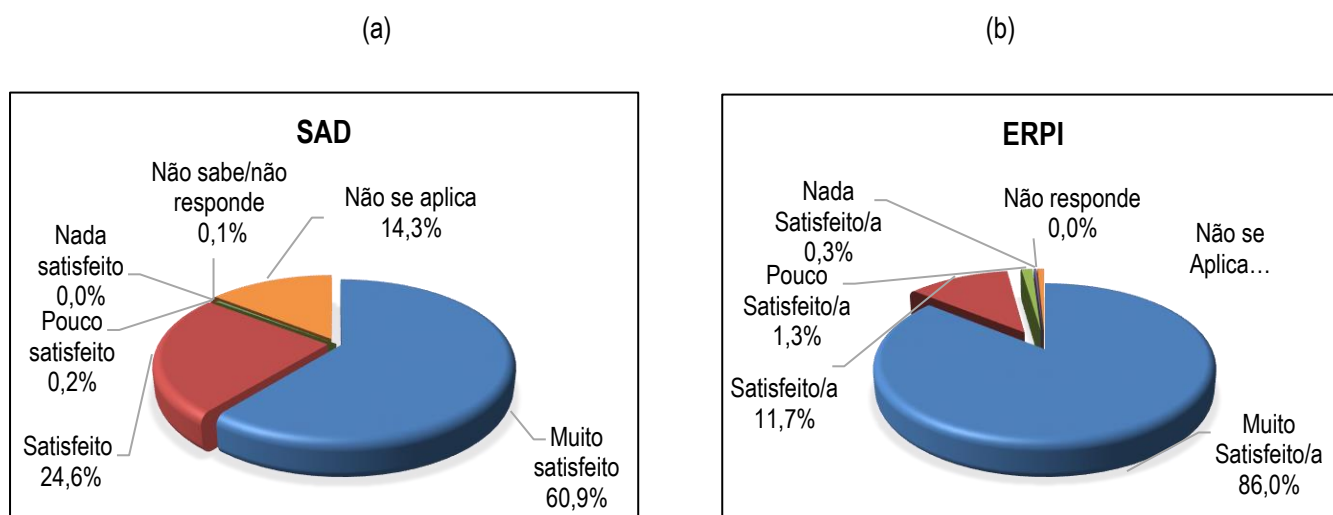


Figura 1: Nível de satisfação geral dos Clientes de SAD (a) e ERPI (b)

Colaboradores/as (CL)

Considerando todos os aspetos avaliados (Figura 2), 95% dos/as CL considera-se muito satisfeito/a ou satisfeito/a e 5% considera-se nada satisfeito/a. Quanto ao nível de satisfação geral dos questionários (Figura 3), 18% dos/as CL refere estar muito satisfeito/a e 72% satisfeito/a. 4% manifesta pouca insatisfação e apenas 1% se encontra nada satisfeito/a. Dos restantes, 3% refere que não se aplica e 2% não sabe ou não responde.

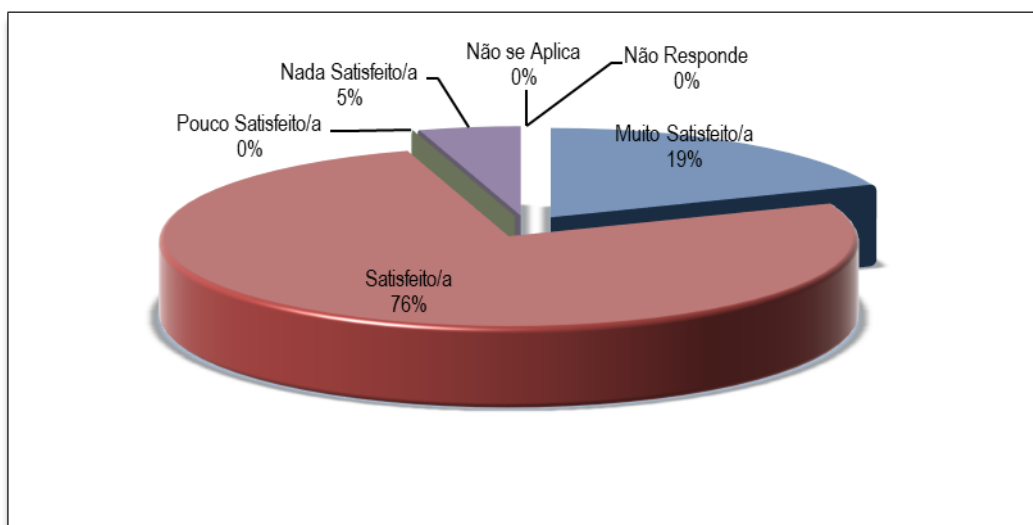


Figura 2: Nível de satisfação, considerando todos os aspetos

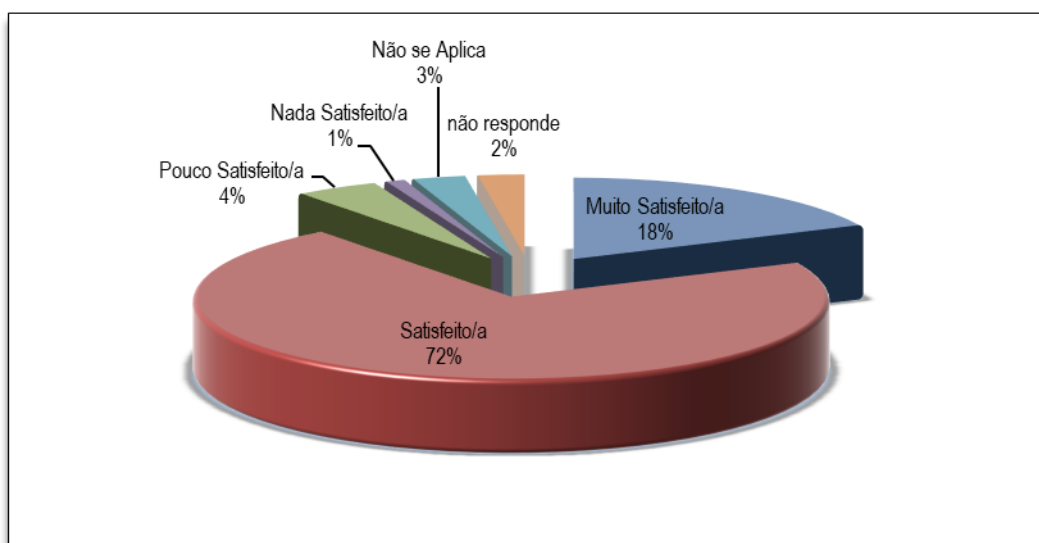


Figura 3: Nível de satisfação geral

Parcerias

De acordo com a Figura 4, o nível de Satisfação Geral dos parceiros relativamente à parceria acordada apresenta uma percentagem de satisfação de 86,9%. A percentagem total de satisfação apenas é influenciada pelo número de Parceiros que indicaram "Não Responde (0,2%) e "Não se aplica" (12,9%).

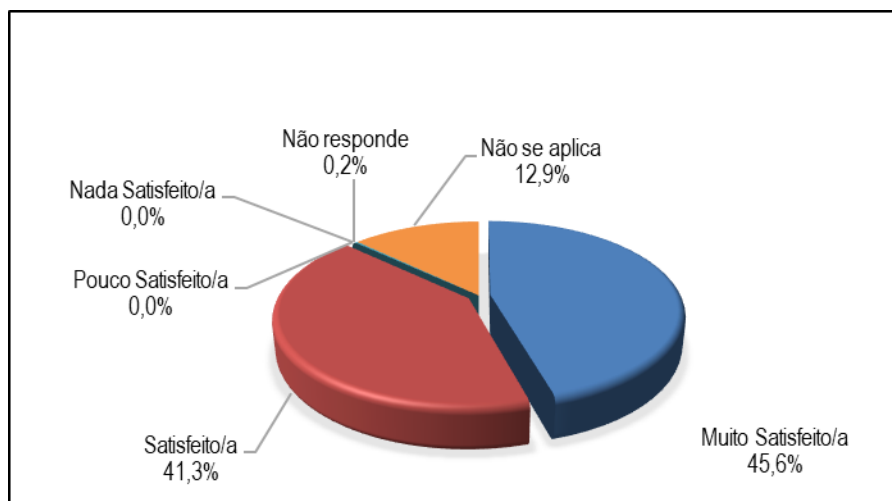


Figura 4. Taxa de satisfação do parceiro com a Instituição

Associados

Conforme a Figura 5, os sócios têm uma imagem bastante positiva da Instituição, havendo uma % significativa de elevada satisfação 84,6% sente-se muito satisfeito/a e 12,1% satisfeito/a. Apenas 0,4% dos participantes refere estar pouco satisfeito.

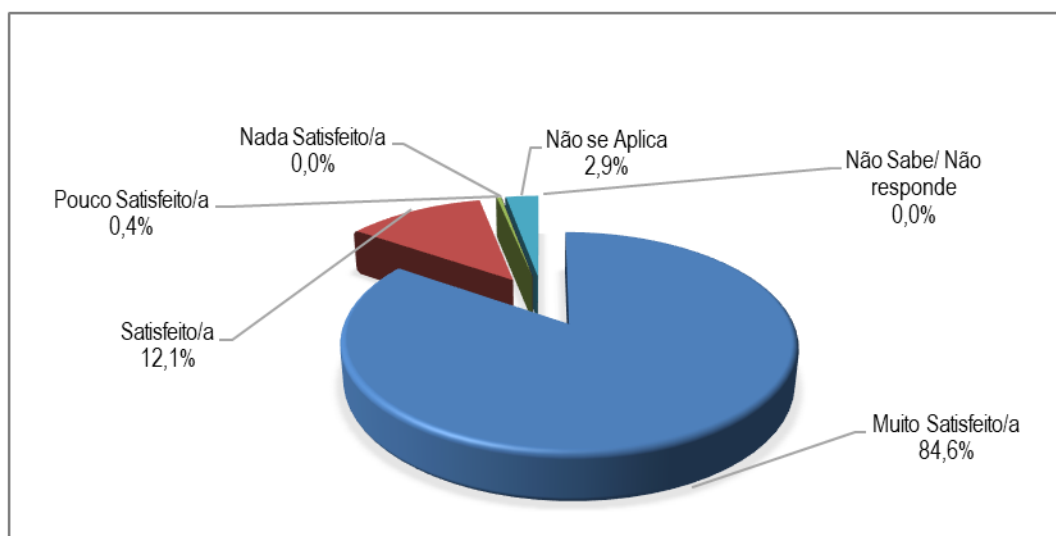


Figura 5: Taxa de satisfação geral dos Sócios

Fornecedores

De acordo com a figura 6, verifica-se que o nível de satisfação dos fornecedores é de 100%. Há uma 5 muito elevada de satisfação máxima, 97% está muito satisfeito.

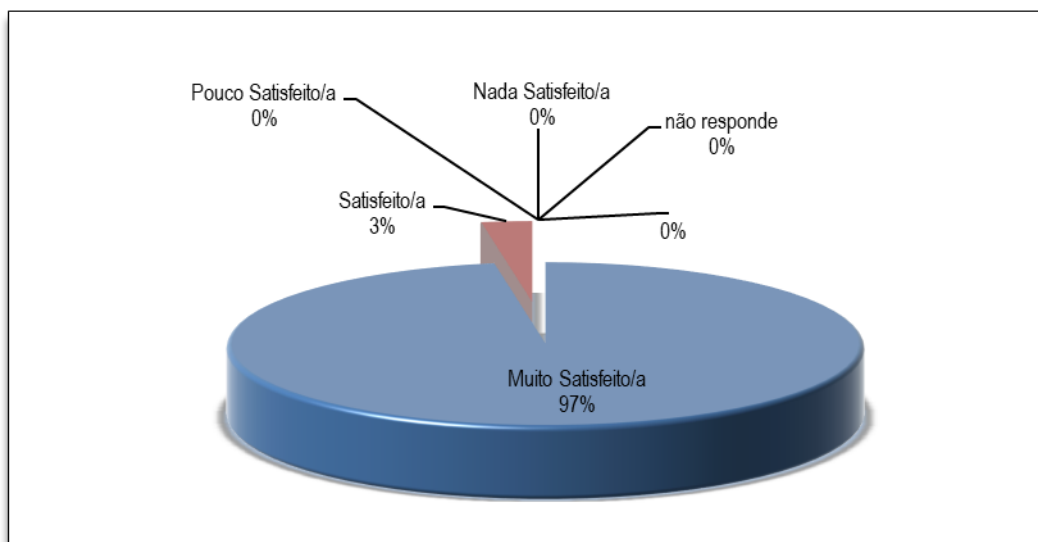


Figura 6: Taxa de satisfação geral dos fornecedores

Comunidade

Conforme a Figura 7, a imagem da Instituição na comunidade é muito positiva, estando 37,5% dos/as inquiridos satisfeito/a e 62,5% muito satisfeito/a. De igual forma, a taxa de recomendação da Instituição e dos seus serviços é de 100%.

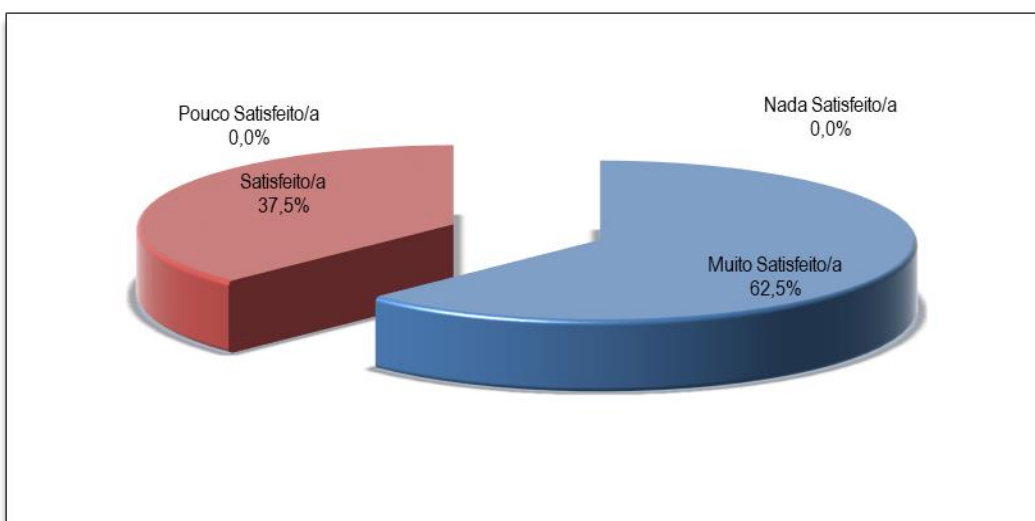


Figura7: Taxa de satisfação geral da comunidade

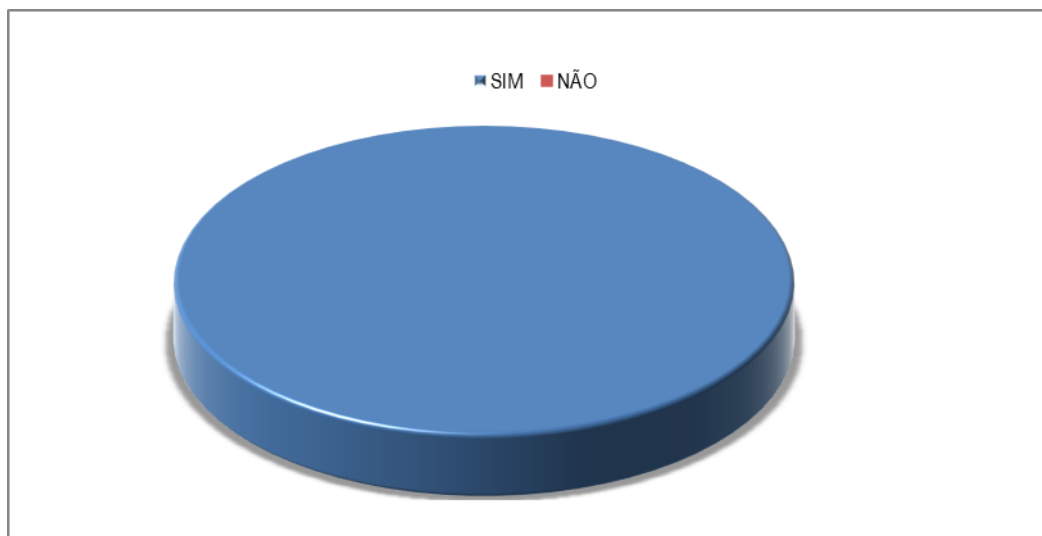


Figura 8: Taxa de recomendação das respostas sociais da Instituição - comunidade

Tourencinho, 04 de abril 2023

Joana Isabel Martins Monteiro
(Joana Isabel Martins Monteiro)