

COMUNICAÇÃO EXTERNA

Níveis de satisfação geral das Partes Interessadas (2023)

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 2023, através dos inquéritos aplicados.

Clientes e/ou Pessoa Próxima (C/PP)

No universo total de C/PP inquiridos, numa amostra de cerca de 50%, observa-se que o nível de satisfação geral é de 96,6%. Esses resultados indicam que a maioria dos inquiridos está satisfeita com os serviços prestados. Verifica-se que 56,21% dos/as C/PP revela de elevada satisfação com todos os serviços prestados e 40,39% refere estar satisfeito/a. O nível de pouca satisfação é pouco significativo 0,62% e não há clientes insatisfeitos. (Figura 1).

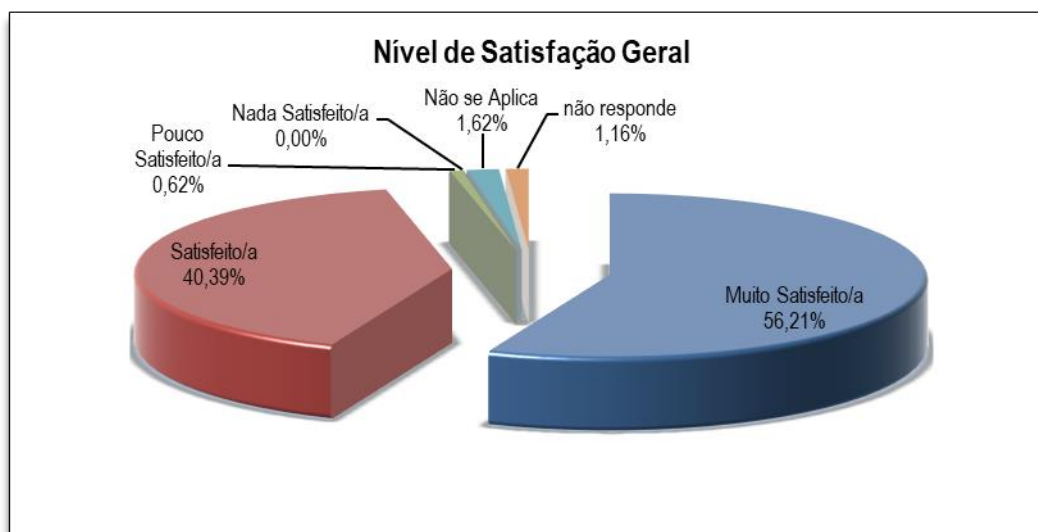


Figura 1: Nível de satisfação geral dos Clientes de SAD e ERPI

Colaboradores/as (CL)

O nível de satisfação geral dos/as CL é de 90,30%, verifica-se que 64,1% encontra-se satisfeito/a e 26,2% muito satisfeito/a. 2,9%. Quanto ao nível de insatisfação, 2,9% dos/as CL encontra-se pouco satisfeito/a e 0,6% nada satisfeito/a. 1,9% dos/as CL apontou algumas questões como não aplicáveis (p.ex. o trabalho por turnos) e 4,3% respondeu que não sabe e/ou não responde.

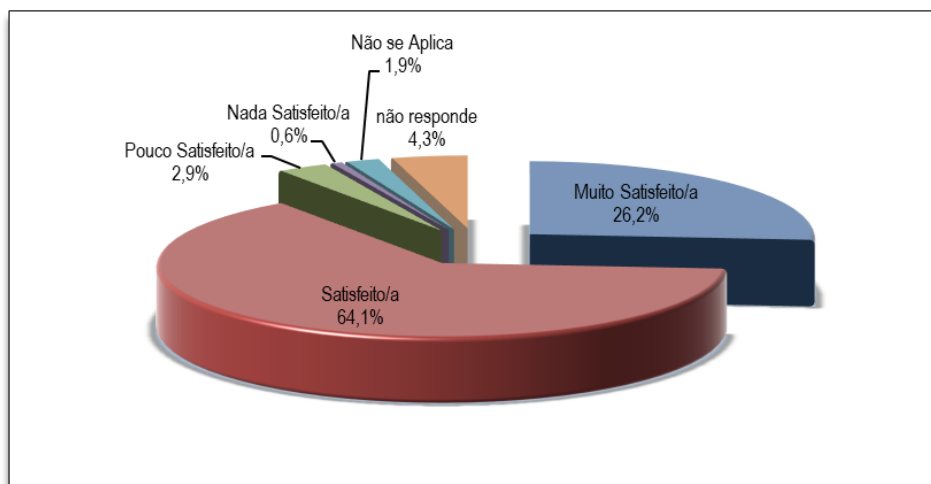


Figura 2: *Nível de satisfação geral*

Parcerias

De acordo com a Figura 4, o nível de Satisfação Geral dos Parceiros relativamente à parceria acordada apresenta uma percentagem de satisfação de 90%. Verifica-se que 56,33% dos Parceiros estão totalmente satisfeitos e 28,33% Satisfeito. No entanto, 2,67% refere estar pouco satisfeito, não, contudo, Parceiros insatisfeitos. 12,67% não respondeu às questões colocadas.

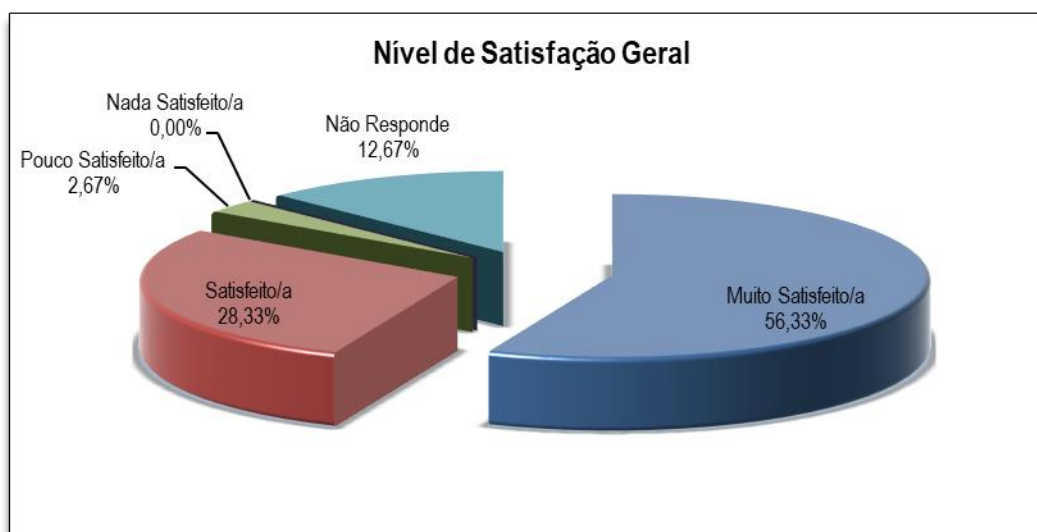


Figura 4. *Taxa de satisfação do parceiro com a Instituição*

Associados

Conforme a Figura 5, os sócios têm uma imagem bastante positiva da Instituição, havendo uma percentagem significativa de elevada satisfação, 54,76% sente-se muito satisfeito/a e 43,25% satisfeito/a. Não existem parceiros insatisfeitos, contudo 1,09% revela pouca insatisfação.

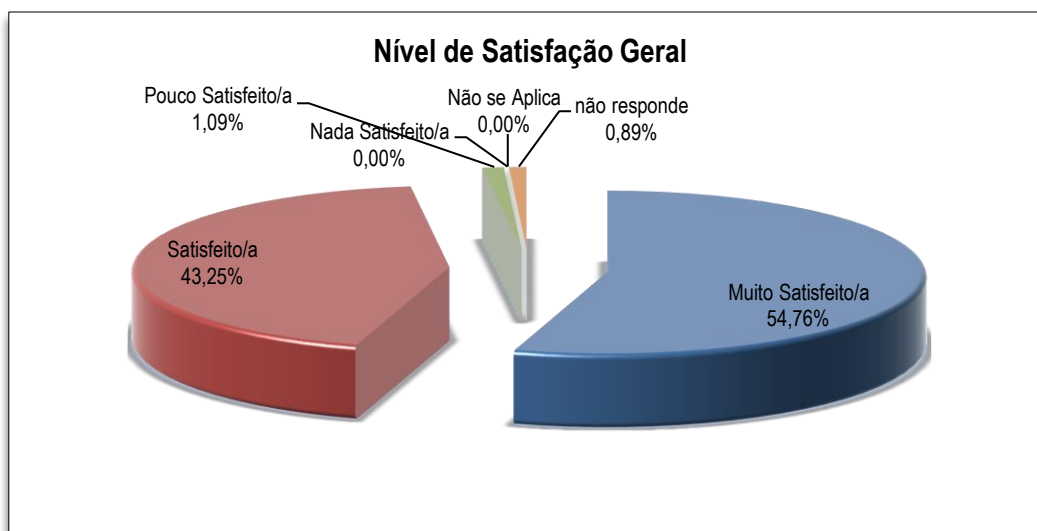


Figura 5: Taxa de satisfação geral dos Sócios

Fornecedores

De acordo com a figura 6, verifica-se que o nível de satisfação dos fornecedores é de 100%. Dos fornecedores inquiridos 88,24% estão muito satisfeitos e 11,76% estão satisfeitos com a Instituição.

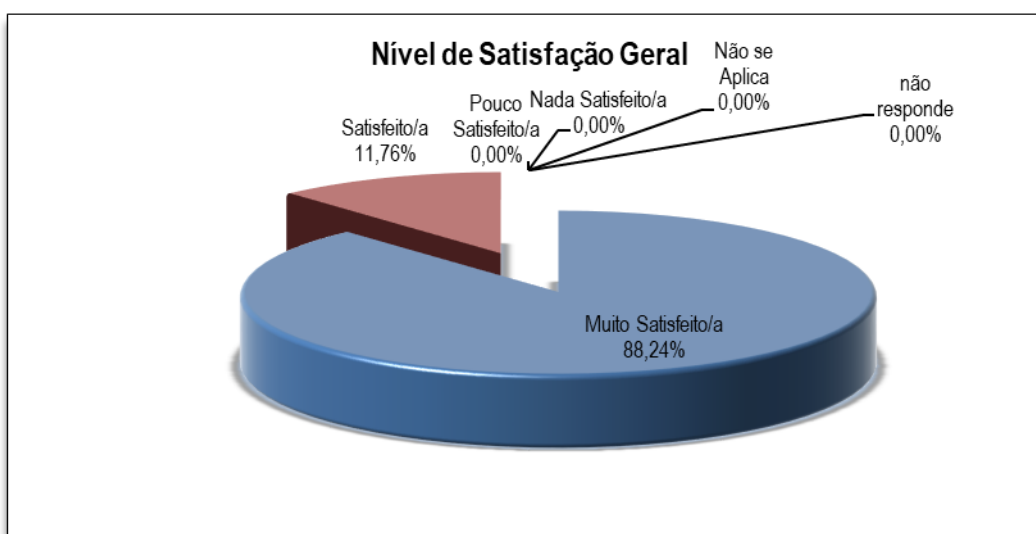


Figura 6: Taxa de satisfação geral dos fornecedores

Comunidade

Conforme a Figura 7, a imagem da Instituição na comunidade é muito positiva, estando 37,5% dos/as inquiridos/as satisfeito/a e 58,75% muito satisfeito/a. Verifica-se que 3,75% respondeu não aplicável.

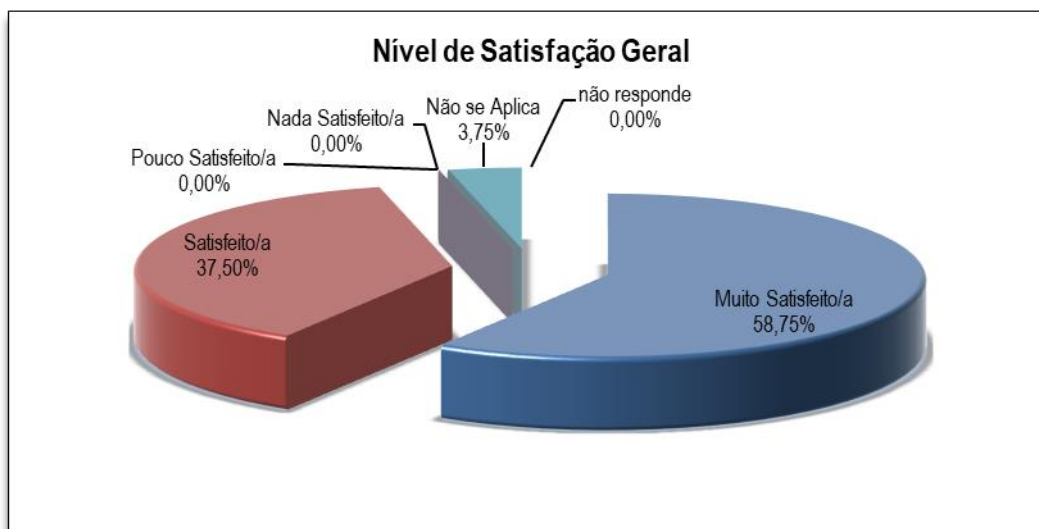


Figura7: Taxa de satisfação geral da comunidade

Tourencinho, 22 de março 2024

Joana Isabel Martins Monteiro
(Joana Isabel Martins Monteiro)