

## COMUNICAÇÃO EXTERNA

### Níveis de satisfação geral das Partes Interessadas (2024)

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 2024, através dos inquéritos aplicados.

#### Clientes e/ou Pessoa Próxima (C/PP)

O nível de satisfação dos/as C/PP numa escala de 1 a 4 é de **3,92** valores. Em **ERPI** obteve-se uma satisfação de **3,93** e em **SAD** de **3,91**. Assim conclui-se que os/as C/PP do CSNSE se sentem, na sua maioria, satisfeitos/as com os serviços prestados.

| Variáveis                              | Clientes/PP        |              |                    |                   |                       |               |
|----------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|---------------|
|                                        | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe | Não se aplica |
| Instalações, equipamentos e sinalética | 55,7%              | 39,4%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,4%                  | 4,4%          |
| Serviços Prestados                     | 74,1%              | 23,0%        | 0,3%               | 0,0%              | 1,2%                  | 1,4%          |
| Desempenho/ Competência Técnica        | 78,3%              | 21,7%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  | 0,0%          |
| Confidencialidade/ Segurança           | 54,7%              | 42,8%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,5%                  | 1,9%          |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>       | <b>63,9%</b>       | <b>34,1%</b> | <b>0,1%</b>        | <b>0,0%</b>       | <b>0,4%</b>           | <b>1,6%</b>   |

Pelos valores apresentados, verifica-se um **alto nível de satisfação** em todas as categorias avaliadas. A maioria dos clientes/PP expressa satisfação elevada, com percentagens significativas na categoria "Muito satisfeito/a", especialmente no **Desempenho/Competência Técnica (78,3%)** e **Serviços Prestados (74,1%)**. Mesmo nas áreas com percentagens ligeiramente mais baixas, como as Instalações, Equipamentos e Sinalética (55,7%) e Confidencialidade/Segurança (54,7%), ainda apresentam uma satisfação maioritariamente positiva.

A ausência quase total de respostas que indicam insatisfação revela, não apenas um serviço eficiente, mas também uma gestão bem alinhada com as expectativas dos/as clientes/PP.

Além disso, a consistência nos altos índices de satisfação em diferentes categorias aponta para um esforço contínuo na manutenção da qualidade. Os/as clientes/PP não apenas aprovam os serviços, mas também sentem que as suas necessidades são atendidas.

### Colaboradores/as

O nível de satisfação dos/as CL numa escala de 1 a 4 foi de **3,79** valores, o que equivale a uma percentagem de **94,81%**.

| Variáveis                                | Colaboradores/as   |              |                    |                   |                       |               |
|------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|---------------|
|                                          | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe | Não se aplica |
| Instalações e posto de trabalho          | 50,0%              | 48,0%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,7%                  | 1,3%          |
| Autonomia profissional e pessoal         | 36,9%              | 58,6%        | 4,6%               | 0,0%              | 0,0%                  | 0,0%          |
| Reconhecimento, cooperação e comunicação | 26,3%              | 68,4%        | 4,7%               | 0,5%              | 0,0%                  | 0,0%          |
| Supervisão e Desempenho funcional        | 44,1%              | 45,4%        | 6,6%               | 2,6%              | 1,3%                  | 0,0%          |
| Formação                                 | 30,3%              | 61,9%        | 2,7%               | 0,0%              | 4,0%                  | 1,3%          |
| Política e Estratégia                    | 43,5%              | 54,0%        | 1,3%               | 0,0%              | 1,3%                  | 0,0%          |
| Mudança e Inovação                       | 61,4%              | 35,1%        | 0,0%               | 0,0%              | 3,5%                  | 0,0%          |
| Qualidade                                | 38,8%              | 55,9%        | 3,3%               | 0,7%              | 1,3%                  | 0,0%          |
| Satisfação considerando todos os aspetos | 39,5%              | 55,3%        | 2,6%               | 2,6%              | 0,0%                  | 0,0%          |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>         | <b>41,4%</b>       | <b>53,4%</b> | <b>2,9%</b>        | <b>0,5%</b>       | <b>1,5%</b>           | <b>0,3%</b>   |

As **Instalações e o posto de trabalho** apresentam o nível de satisfação **mais elevado** (98%), seguidos pela **Política e Estratégia** (97,4%) e pela **Mudança/Inovação** (96,5%). Por outro lado, embora ainda com valores elevados, as variáveis com **níveis de satisfação mais baixos** são **Supervisão/Desempenho Funcional** (89,5%) e **Formação** (92,1%). A **Supervisão/Desempenho Funcional** destaca-se como a variável com maior número de respostas de insatisfação e/ou pouca satisfação.

De um **modo geral**, a maioria dos/as CL demonstra satisfação, com 41,4% considerando-se muito satisfeito/a e 53,4% satisfeito/a. Apenas 2,9% dos/as inquiridos/as declararam sentir-se pouco satisfeitos/as, enquanto 0,5% manifestou insatisfação.

### Parceiros

A **Média Final** dos questionários analisados foi de **3,82** numa escala de 0-4, com uma satisfação em termos de percentagem de 95,56%.

| Variáveis             | Parceiros - CSNSE  |              |                    |                   |                       |
|-----------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
|                       | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe |
| Relação Institucional | 72,2%              | 25,9%        | 0,0%               | 0,0%              | 1,9%                  |
| Comunicação           | 74,1%              | 22,2%        | 0,0%               | 0,0%              | 3,7%                  |
| Operacionalidade      | 66,7%              | 22,2%        | 0,0%               | 0,0%              | 11,1%                 |
| Responsabilidade      | 88,9%              | 5,6%         | 0,0%               | 0,0%              | 5,6%                  |

|                                          |              |              |             |             |             |
|------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Satisfação considerando todos os aspetos | 100,0%       | 0,0%         | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>         | <b>80,4%</b> | <b>15,2%</b> | <b>0,0%</b> | <b>0,0%</b> | <b>4,4%</b> |

A variável com níveis de satisfação **mais elevados** é a **Relação Institucional**, com uma satisfação de 98,1% e as restantes também apresentam níveis de satisfação bastante elevados. A **Operacionalidade** é a que apresenta a percentagem **mais baixa** (88,95%).

O CSNSE também procedeu à avaliação das parcerias, num total de 10, tendo, numa escala de 0-4, sido obtido um resultado de satisfação de **3,65 valores**, com uma percentagem de 91,3%.

| Variáveis                                | CSNSE - Parceiros  |              |                    |                   |                       |
|------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
|                                          | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe |
| Relação Institucional                    | 76,7%              | 11,7%        | 10,0%              | 1,7%              | 0,0%                  |
| Comunicação                              | 46,7%              | 46,7%        | 6,7%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Operacionalidade                         | 40,0%              | 50,0%        | 10,0%              | 0,0%              | 0,0%                  |
| Responsabilidade                         | 90,0%              | 5,0%         | 5,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Satisfação considerando todos os aspetos | 90,0%              | 0,0%         | 10,0%              | 0,0%              | 0,0%                  |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>         | <b>68,7%</b>       | <b>22,7%</b> | <b>8,3%</b>        | <b>0,3%</b>       | <b>0,0%</b>           |

Os resultados da avaliação de ambas as partes demonstram que as parcerias foram bem-sucedidas e atenderam às expetativas.

### Sócios

A **Média Final** de satisfação dos/s sócios/as foi de **3,91** numa escala de 0-4.

| Variáveis                                | Sócios             |              |                    |                   |                       |
|------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
|                                          | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe |
| Imagem                                   | 69,6%              | 26,8%        | 1,8%               | 0,0%              | 1,8%                  |
| Instalações e Equipamentos               | 78,6%              | 21,4%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Desempenho Institucional                 | 75,0%              | 25,0%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Informação e comunicação                 | 49,1%              | 46,4%        | 1,8%               | 0,9%              | 1,8%                  |
| Cooperação                               | 46,4%              | 50,0%        | 0,0%               | 1,2%              | 2,4%                  |
| Política e Estratégia                    | 71,4%              | 25,0%        | 1,2%               | 1,2%              | 1,2%                  |
| Satisfação considerando todos os aspetos | 71,4%              | 28,6%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>         | <b>65,9%</b>       | <b>31,9%</b> | <b>0,7%</b>        | <b>0,5%</b>       | <b>1,0%</b>           |

De acordo com os resultados apresentados, constata-se que o nível de satisfação dos sócios é bastante elevado. As variáveis **Instalações e Equipamentos e Desempenho Institucional** alcançaram uma **satisfação de 100%**, o que indica que os sócios estão extremamente satisfeitos com esses aspetos. A **Informação/Comunicação** é a área em que a satisfação é **mais baixa**, embora com **um total de 95,5%**, o que demonstra que os sócios valorizam a comunicação.

**Tendência Geral:** A maioria dos sócios está muito satisfeita (65,9%) ou satisfeita (31,9%). O nível de insatisfação é mínimo, com apenas 0,5% dos/as inquiridos/as insatisfeitos/a e 0,7% pouco satisfeitos.

### Fornecedores

Os resultados indicam uma pontuação máxima de **4 valores**, numa escala de 1 a 4, demonstrando uma perceção altamente positiva. A avaliação abrangeu diversos critérios, incluindo a qualidade da informação disponibilizada, a adequação e transparência dos critérios de seleção, bem como o cumprimento dos pagamentos e demais responsabilidades por parte da Instituição.

| Questão                                                                         | Muito satisfeito | Satisfeito   | Pouco satisfeito | Nada satisfeito | Não sabe ou não responde |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| Cortesia no atendimento/receção dos produtos/serviços.                          | 68,2%            | 31,8%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Atendimento telefónico.                                                         | 68,2%            | 31,8%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Recetividade às solicitações/pedidos de informação.                             | 59,1%            | 40,9%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Clareza na informação sobre as encomendas/serviços desejados.                   | 59,1%            | 40,9%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas/pedido de serviços. | 81,8%            | 18,2%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Adequação dos critérios de seleção de fornecedores.                             | 63,6%            | 36,4%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas.         | 59,1%            | 40,9%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Cumprimento das responsabilidades da Instituição nos acordos estabelecidos.     | 68,2%            | 31,8%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Satisfação considerando todos os aspetos                                        | 68,2%            | 31,8%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>                                                | <b>66,0%</b>     | <b>34,0%</b> | <b>0,0%</b>      | <b>0,0%</b>     | <b>0,0%</b>              |

Verifica-se que os fornecedores apresentam uma satisfação de 100% em todos os parâmetros de avaliação, 66% está muito satisfeito e 34%. A taxa de insatisfação é nula.

### Comunidade

No âmbito da avaliação da satisfação da comunidade foram aplicados inquéritos a elementos da comunidade, cujo resultado de satisfação foi de **3,96** valores, numa escala de 0-4.

| Questão                                                                                                                                                         | Muito satisfeito | Satisfeito   | Pouco satisfeito | Nada satisfeito | Não sabe ou não responde | Não se aplica |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|---------------|
| Perceção global que tem sobre o funcionamento e os serviços prestados pelo Centro Social Nossa Senhora do Extremo.                                              | 33,3%            | 50,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     | 16,7%         |
| As atividades e programas promovidos pela Instituição correspondem às minhas necessidades e expectativas.                                                       | 66,7%            | 33,3%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     | 0,0%          |
| Considero que as atividades e programas promovidos pela Instituição são devidamente e atempadamente divulgados.                                                 | 58,3%            | 33,3%        | 8,3%             | 0,0%            | 0,0%                     | 0,0%          |
| Relativamente à atividade em que participei, considero que foi bem organizada e dinamizada.                                                                     | 50,0%            | 50,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     | 0,0%          |
| O(s) assunto(s) abordado(s) na atividade despertou-me interesse.                                                                                                | 58,3%            | 41,7%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     | 0,0%          |
| Nos meus contactos (pessoais ou via telefone) com os/as responsáveis/colaboradores/as fui sempre bem atendido/a e responderam prontamente às suas solicitações? | 66,7%            | 33,3%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     | 0,0%          |
| Estou satisfeito/a com os horários de funcionamento dos serviços prestados.                                                                                     | 50,0%            | 50,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     | 0,0%          |
| Considero que a Instituição fornece contributos positivos para a comunidade em que se insere.                                                                   | 58,3%            | 41,7%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     | 0,0%          |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>                                                                                                                                | <b>55,2%</b>     | <b>41,7%</b> | <b>1,0%</b>      | <b>0,0%</b>     | <b>0,0%</b>              | <b>2,1%</b>   |

Tendo em conta a análise da tabela apresentada, constata-se que o nível de satisfação é bastante elevado. Das pessoas inquiridas 55,2% estão muito satisfeitos/as e 41,7% satisfeitos/as com os serviços e desempenho da Instituição.

Tourencinho, 18 de maio 2025

  
(Joana Isabel Martins Monteiro)