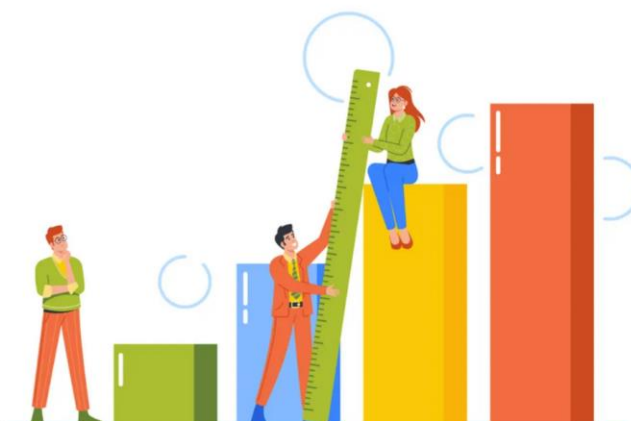


EXERCÍCIO DE BENCHMARKING

Dados referentes ao ano de 2024



CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

TOURENCINHO, 2025



ÍNDICE

Benchmarking Desempenho dos/as Colaboradores	3
Benchmarking Desempenho dos Processos	7
Benchmarking Satisfação das Partes Interessadas	12

RELATÓRIO DE **BENCHMARKING**

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE COLABORADORES



DADOS REFERENTES AO ANO 2024

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO
-X-

FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

TOURENCINHO, 2025



INTRODUÇÃO

O *benchmarking* é uma técnica aplicável a várias áreas da gestão organizacional, que consiste num exercício consciente de procura de exemplos de excelência a perseguir ou padrões com que se comparar. É uma ferramenta de avaliação, mas, essencialmente, serve para orientar a aprendizagem da organização. O referencial do *benchmarking* pode ser interno ou externo à organização, isto é, servindo-se de equipas internas ou de outras organizações como termo de comparação.

Deste modo, o presente relatório de *benchmarking*, representa um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Social Nossa Senhora do Extremo (CSNSE), constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos face ao que é considerado o melhor nível. O exercício engloba a apresentação dos resultados, a sua representação gráfica e posterior análise de resultados, acerca do Desempenho de Colaboradores/as do Centro Social Nossa Senhora do Extremo, comparando-os com a Fundação AFID Diferença.

ANÁLISE COMPARATIVA DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS/AS COLABORADORES/AS

No Centro Social Nossa Senhora do Extremo, os colaboradores(as) são avaliados numa escala de **1 a 10**, enquanto na Fundação AFID Diferença, são avaliados(as) numa escala de **0 a 6** (Tabela 1).

No que diz respeito aos domínios avaliados, verificou-se que o CSNSE avalia três competências globais (competências técnicas; comportamentais e pessoais), subdivididas em 16 pontos de análise, conforme consta na Tabela 2. No caso da Fundação AFID, são avaliadas as competências funcionais, transversais e de gestão, com base em 9 domínios de análise.

CLASSIFICAÇÃO	CSNSE	FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA
Desempenho inadequado	1-3	0-2
Desempenho Adequado	4-7	3-5
Desempenho relevante	8-10	6

Tabela 1: Escalas de avaliação utilizadas pelo CSNSE e Fundação AFID

CENTRO SOCIAL Nº SENHORA DO EXTREMO		FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA	
Competências Globais	Competências específicas	Competências específicas	Competências Globais
Competências técnicas	Conhecimentos especializados e experiência	Gestão do tempo e otimização de recursos	Competências funcionais
	Desenvolvimento e aquisição de novos conhecimentos		
Competências comportamentais	Orientação para os resultados	Conhecimento profissional e orientação para os resultados	
	Responsabilidade e o compromisso com o serviço		
	Adaptação e melhoria contínua	Compromisso, credibilidade e confiança	
	Iniciativa e autonomia	Iniciativa, flexibilidade, trabalho em equipa e cooperação	
	Dinamismo e Empenho	Comunicação, relacionamento interpessoal e autocontrolo	
	Relação com o Cliente		
	Capacidade de comunicação		
Planeamento e Organização	Orientação para o Cliente		
Trabalho de equipa e cooperação			
Liderança			
Competências pessoais	Atitude Pessoal	Liderança e Espírito de Equipa	Competências de Gestão
	Ser assíduo e pontual		
	Flexibilidade		
	Controlo Emocional	Espírito de iniciativa, autonomia e gestão da mudança	
Análise, Planeamento, Organização			

Tabela 2: Análise comparativa das competências avaliadas no CSNSE e na Fundação AFID Diferença

CONCLUSÃO

Através do exercício de *benchmarking*, realizado à avaliação de desempenho dos(as) colaboradores(as), verifica-se que a Fundação AFID Diferença e o Centro Social Nossa Senhora do Extremo apresentam parâmetros de avaliação idênticos, exceto para os domínios de avaliação das competências pessoais. Enquanto o CSNSE avalia a assiduidade, pontualidade e atitude pessoal, a Fundação AFID direciona a sua avaliação para as competências de gestão. De um modo geral, ambas as Instituições avaliam as características fundamentais para o exercício de funções, nomeadamente a competência técnica, a capacidade de iniciativa, de autonomia, o sentido de responsabilidade, proatividade, o relacionamento interpessoal e o espírito de equipa e cooperação.

RELATÓRIO DE **BENCHMARKING**

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS PROCESSOS



DADOS REFERENTES AO ANO 2024

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

TOURENCINHO, 2025



Certificado nº: 2015/CEP.4840



O *benchmarking* representa um dos instrumentos de gestão mais úteis na melhoria do desempenho das empresas face às restantes no mercado. Este instrumento consiste na análise das práticas de empresas concorrentes através de um método de pesquisa sistemático, para avaliar produtos, serviços e métodos de trabalho, com o objetivo de melhorar o funcionamento organizacional. O referencial do *benchmarking* pode ser interno ou externo à organização, isto é, servindo-se de equipas internas ou de outras organizações como termo de comparação.

Deste modo, o presente relatório de *benchmarking*, representa um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Social Nossa Senhora do Extremo (CSNSE), constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos face ao que é considerado o melhor nível, proporcionando a melhoria contínua dos processos e do Sistema de Gestão de Qualidade, o que se traduz na melhoria geral da performance, influenciando positivamente os resultados da Instituição.

O exercício diz respeito à comparação de resultados entre o Centro Social Nossa Senhora do Extremo e a Fundação AFID Diferença, englobando a apresentação e análise dos resultados (Tabela 1) acerca do desempenho de processos semelhantes e passíveis de serem comparados, durante o ano de 2024.

Para a realização do exercício de *benchmarking*, os indicadores de ambas as Instituições foram comparados, tendo em consideração a sua semelhança na monitorização dos processos. Foram excluídos da análise os indicadores não passíveis de comparação e/ou não enquadráveis no Sistema de Gestão de Qualidade do CSNSE, nomeadamente: o número de iniciativas de *benchmarking* externo; satisfação dos voluntários; satisfação dos estagiários e % de colaboradores com menos de 40 horas de formação.

Tabela 1. Indicadores dos processos-chave com as respetivas metas e valores obtidos do CSNSE e Fundação AFID

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO				FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA		
						
PROCESSOS	INDICADORES	METAS	RESULTADOS	RESULTADOS	MÉTRICA	INDICADORES
PC02 – Gestão das Atividades de Intervenção	Grau de execução face aos objetivos previstos (SAD)	≥85%	94,94%	82,70%	Nº de avaliações de PDI's com avaliação superior a 70% / Nº Total de avaliações de PDI's x 100 (SAD)	Taxa de PDI com sucesso
	Grau de execução face aos objetivos previstos (ERPI)	≥75%	75,65%	80%	Nº de avaliações de PDI's com avaliação superior a 70% / Nº Total de avaliações de PDI's x 100 (ERPI)	
	Grau de satisfação dos/as C face às atividades propostas no PADPS	≥85%	97,50%	83%	Nº de atividades realizadas/ Nº total de atividades	Taxa de sucesso do Plano de Atividades
PC04 - Nutrição e Alimentação	Nº de não conformidades detetadas em auditoria HACCP	≤3	3	85	Nº de não conformidades associadas aos processos	Nº de não conformidades
PS02 – Gestão Documental	Nº de não conformidades detetadas em auditoria relacionadas com o processo	≤3	0			
PS04 - Gestão Administrativa e Financeira	Nº de não conformidades associadas ao processo	≤3	0			
PS03 - Gestão de Instalações e Equipamentos	N.º de não conformidades associadas ao processo aquando das auditorias	≤3	4			
PS05 – Gestão de Compras	N.º de não conformidades associadas ao processo detetadas aquando das auditorias	≤3	0			

PGM01 – Sistema de Gestão da Qualidade	Nº de não conformidades detetadas relacionadas com o risco	≤3	1			
PS01 - Recursos Humanos	% de CL's satisfeitos/as	≥85%	94,81%	74,5%	Grau de satisfação dos colaboradores/as aferido por questionário	Satisfação dos/as colaboradores/as
	Cumprimento do Plano de Formação	≥70%	90%	59%	Nº de ações realizadas do plano de formação / Nº de ações previstas	Taxa de realização do plano de formação
	% de colaboradores/as com nota positiva na avaliação de eficácia de formação/ação de sensibilização	≥85%	100%	89,5%	Nº de ações de formação eficazes do plano de formação / nº de ações previstas no plano de formação x 100	Taxa de eficácia da formação
	% de taxa de absentismo ou doença (excluir licenças de maternidade e ausências superiores a 30 dias)	≤10%	6,58%	9,08%	Nº de horas de falta dos colaboradores/as / nº de horas previstas dos colaboradores/as	Taxa de absentismo
PS04 - Gestão Administrativa e Financeira	Nº de Candidaturas aprovadas a projetos de financiamento	≥1	3	4	Nº de projetos realizados	Nº de projetos realizados
PGM 01 - Sistema de Gestão da Qualidade	% de C's satisfeitos/as	≥88%	97,95%	87,24%	Grau de satisfação dos clientes aferido por questionário	Satisfação dos/as Clientes
	Grau de eficácia das ações corretivas	≥70%	77,72%	63%	Nº de atividades realizadas/ Nº total de atividades	Taxa de execução do plano de melhorias
	Número de reclamações das Partes Interessadas	≤2	2	3	Nº de reclamações registadas no livro de reclamações ou recebidas por email	Número de reclamações
	Nº de elogios	≥120	103	19	Nº de elogios registados no livro de elogios ou recebidos por email	Número de elogios
PGM02 - Gestão de Parcerias	% de Parceiros satisfeitos com o CSNSE	≥90%	95.96%	90%	Grau de satisfação dos parceiros aferido por questionário	Satisfação dos parceiros

ANÁLISE DOS RESULTADOS

De um modo geral, os resultados obtidos por ambas as Instituições apresentam diferenças pouco significativas (diferenças relacionadas com fatores contextuais e organizacionais) e os indicadores utilizados são idênticos na monitorização dos processos.

Verificou-se que as discrepâncias mais acentuadas em termos de resultados dos indicadores estão relacionadas com o número de não conformidades associadas aos processos., uma vez que a Fundação AFID Diferença detém mais respostas sociais (Creche, Pré-escolar; ERPI, SAD, CACI, Lar Residencial, SAD para adultos portadores de deficiência e Centro de Recursos para a Inclusão), comparativamente com o CSNSE, com ERPI, SAD e Centro de Convívio e com o nº de elogios, devido à forma de medição diferente entre Instituições: enquanto a Fundação AFID contabiliza os elogios do livro de elogios e via e-mail, o CSNSE também considera os elogios escritos nas redes sociais.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O exercício de benchmarking realizado entre o CSNSE e a Fundação AFID Diferença permitiu verificar que a maioria dos indicadores estão ajustados à monitorização do desempenho organizacional. De igual modo, possibilitou a identificação de novos indicadores que podem ser adequados à monitorização e acompanhamento dos processos do CSNSE. Quanto ao processo PC01 – Candidatura e Admissão é medido pelos processos *"grau de satisfação do Candidato ou PP relativamente ao acolhimento (ERPI); Grau de satisfação do Cliente ou PP relativamente ao acolhimento (SAD) e Taxa de ocupação"*, todos com uma execução de 100% nos últimos 4 anos. Tratando-se de resultados que revelam estabilidade, recomenda-se ponderar a substituição ou inclusão de um novo indicador que monitorize eficazmente o desempenho deste processo, tal como a Fundação AFID apresenta o indicador nº de candidaturas.

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



DADOS REFERENTES AO ANO 2024

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

TOURENCINHO, 2025



Certificado nº: 2015/CEP.4840



Serviço de Apoio Domiciliário



Estrutura Residencial para Idosos

INTRODUÇÃO

O *benchmarking* representa um dos instrumentos de gestão mais úteis na melhoria do desempenho das empresas face às restantes no mercado. Este instrumento consiste na análise das práticas de empresas concorrentes através de um método de pesquisa sistemático, para avaliar produtos, serviços e métodos de trabalho, com o objetivo de melhorar o funcionamento organizacional. O referencial do *benchmarking* pode ser interno ou externo à organização, isto é, servindo-se de equipas internas ou de outras organizações como termo de comparação.

Deste modo, o presente relatório de *benchmarking*, representa um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Social Nossa Senhora do Extremo, constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos face ao que é considerado o melhor nível, proporcionando a melhoria contínua dos processos e do Sistema de Gestão de Qualidade, o que se traduz na melhoria geral da performance e influenciando de forma positiva os resultados da Instituição.

O exercício engloba a apresentação dos resultados, a sua representação gráfica e posterior análise de resultados, acerca da avaliação de questionários de satisfação, aplicados a Colaboradores/as (CL), Clientes e/ou Pessoa Próxima (C/PP), referentes ao ano de 2024, comparando-os com os dados enviados pela Fundação AFID Diferença.

Satisfação Colaboradores

	Respostas Sociais	Nº de questionários enviados	Nº de respostas obtidas (Taxa de adesão)
Fundação AFID	ERPI e SAD	65	45 (69,23%)
CSNSE	Todos/as CL	52	38 (73,07%)

PARTICIPAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS

No que diz respeito à participação dos(as) CL no questionário, o CSNSE aplicou-o a todo o quadro de pessoal afeto à Instituição e que tenham exercido funções durante pelo menos 6 meses e 1 dia em 2024. A taxa de adesão foi superior comparativamente ao ano de 2023. No caso da Fundação AFID, o questionário também foi aplicado à totalidade dos/as CL a exercer funções na ERPI e no SAD, obtendo uma taxa de adesão de 69,73% (Figura 1).

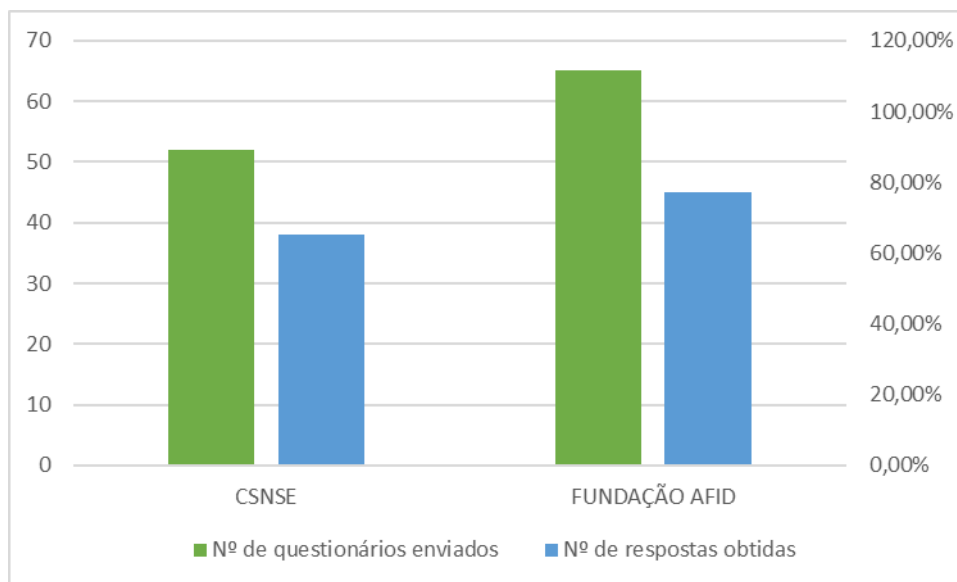


Figura 1: Taxa de adesão dos/as CL do CSNSE e da Fundação AFID

No que diz respeito à comparação entre variáveis utilizadas, e uma vez que a Fundação AFID avalia a satisfação dos/as CL pelos resultados das questões sem agrupamento em domínios, foi realizada comparação com as questões do questionário de satisfação dos/as do CSNSE que mais se adequavam a cada uma das questões da Fundação AFID, com exceção dos domínios "Instalações e Posto de trabalho" e "Formação". No caso das questões da Fundação AFID: "Confidencialidade dos dados"; "Respeito pelos direitos"; "Informação sobre alteração nas respostas" e "Cooperação entre diferentes respostas sociais" não foram alvo de comparação, por não existirem semelhanças com o CSNSE (Tabela 1).

Tabela 1: Comparação de questões para avaliação da satisfação dos/as CL de ambas as Instituições

Fundação AFID Diferença	CSNSE
Missão, visão e valores	Política, estratégia e objetivos da qualidade de Instituição (Q124)
Apoio na resolução de um problema	Disponibilidade para assuntos pessoais no horário de trabalho (Q6)
Confidencialidade dos dados	χ^3
Respeito pelos direitos	χ^3
Segurança, Higiene e Saúde	Instalações e Posto de trabalho ²
Conhecimento sobre planos e objetivos	Objetivos globais da Instituição (Q25)
Envolvimento na conceção de serviços	Envolvimento direto entre a Direção / Sugestões dos CL (Q20 e 21)
Consideração pelas sugestões e reclamações	Opiniões, reclamações e/ou sugestões (Q23)
Envolvimento na Avaliação de desempenho	Informação sobre o processo de avaliação de desempenho (Q17)
Oportunidades para desenvolver competências	Formação ²
Informação sobre alteração nas respostas	χ^3
Cooperação entre diferentes respostas sociais	χ^3
Cooperação e ambiente na equipa	Boas relações com os/as CL (Q11)
Comunicação entre Direção Técnica e Direção	Superior Hierárquico aberto e acessível a sugestões (Q14)
Orientação e apoio por parte da chefia direta	Capacidade da chefia direta (Q16)
Motivação e realização pessoal	Motivação para a função e realização do trabalho (Q7 e 9)
Autonomia para desempenhar a função	Autonomia para planear, executar e avaliar o meu trabalho (Q5)
Reconhecimento por parte da chefia direta	Valorização e reconhecimento por parte do Superior (Q15)
Comunicação e Divulgação das informações	Acesso à informação para o bom desempenho das funções (Q13)
Prestígio e imagem externa	Contributos; Prestígio e Solidez da Instituição (Q26, 27 e 28)

¹ **Legenda:** Q – sigla para Questão do Questionário de Satisfação dos/as CL, seguida do número da questão;

² Domínios do questionário que integram a Q1,2,3 e 4 (Instalações e Posto de Trabalho) e Q17 e 18 (Formação)

³ Questão sem comparação com o CSNSE

Com base na Figura 2, verifica-se que, de um modo geral, o CSNSE obteve maiores níveis de satisfação, comparativamente à Fundação AFID, destacando-se a importância do trabalho diário para os objetivos globais da Instituição (100%) e o domínio “Instalações e Posto de Trabalho” (98%). Na Fundação AFID, os pontos com maior taxa de satisfação é a confidencialidade dos dados (86,28%) e a autonomia para desempenhar a função (84,13%). Os aspetos com menor taxa de satisfação no CSNSE são a disponibilização sobre o progresso do desempenho por parte do/a superior/a hierárquico/a (76,20%) e na Fundação AFID é a cooperação entre diferentes respostas sociais (70,58%).

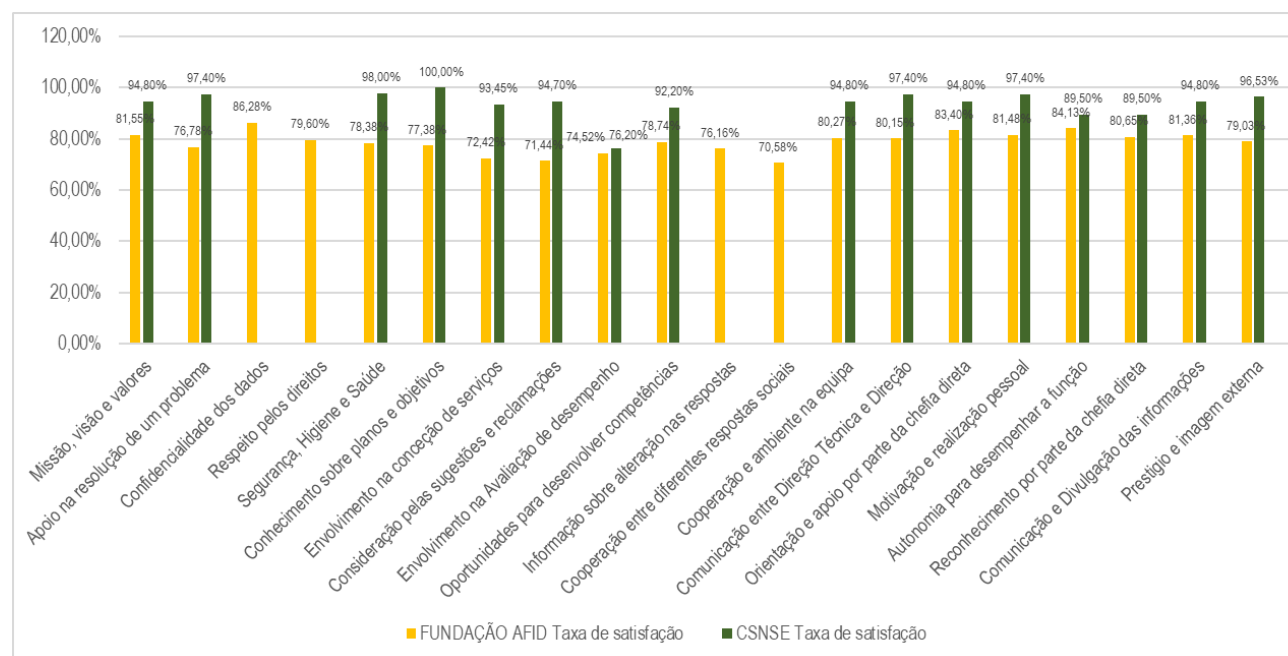


Figura 2: Comparação da satisfação dos/as CL do CSNSE e da Fundação AFID.

Satisfação Clientes

	Respostas Sociais	Nº de questionários enviados	Nº de respostas obtidas (Taxa de adesão)
Fundação AFID Diferença	ERPI	63	46 (73,02%)
	SAD	139	56 (40,29%)
CSNSE	ERPI	12	12 (100%)
	SAD	20	20 (100%)

PARTICIPAÇÃO DOS/AS CLIENTES DA RESPOSTAS SOCIAIS DE ERPI E SAD

A taxa de adesão dos C/PP de ERPI do CSNSE é muito superior comparativamente à da Fundação AFID. O CSNSE conta com uma taxa de adesão de 100%, ou seja, o nº de questionários enviados é o mesmo que o número de questionários respondidos. Por sua vez, a taxa de adesão dos/as C de ERPI da Fundação AFID é de 73,02%. No que diz respeito à resposta social SAD, a taxa de adesão no CSNSE mantém-se nos 100%, enquanto que na Fundação AFID é de 40,29%. A taxa de adesão geral é de 100% no CSNSE e de 50,50% na Fundação AFID.

A discrepância na taxa de adesão pode estar relacionada com a metodologia de amostra utilizada, uma vez que o CSNSE aplica os questionários por amostragem (N=12 em ERPI e N=20 no SAD), enquanto a Fundação AFID aplica à totalidade dos/as CL (Figura 3).

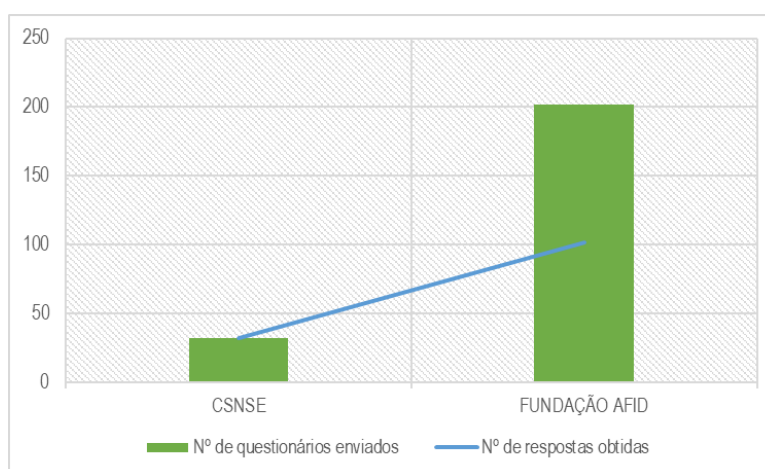


Figura 3: Taxa de Adesão dos Clientes do CSNSE e Fundação AFID DIFERENÇA

Relativamente aos domínios avaliados, verifica-se que é possível a comparação entre ambas as Instituições (Tabela 2), uma vez que utilizam questões que avaliam vários parâmetros idênticos. Para o domínio "Serviços Prestados" do CSNSE, agruparam-se os dois domínios "Prestação de Serviços e Apoio Prestado aos Clientes" da Fundação AFID.

Tabela 2: Domínios de avaliação da satisfação das Instituições

CSNSE	FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA
Instalações, Equipamentos e Sinalética	Espaços, Alimentação e Comunicação
Serviços Prestados	Prestação de serviços e Apoio Prestado aos Clientes
Desempenho/Competência Técnica	Confiança/ Conhecimento dos Colaboradores
Confidencialidade/Segurança	Abordagem Centrada no Cliente
Nível de satisfação geral	Nível de satisfação geral

Relativamente ao grau de satisfação com "Instalações, Equipamentos e Sinalética" (CSNSE) e "Espaços, Alimentação e Comunicação" (Fundação AFID), verificou-se que a taxa de satisfação em ERPI em ambas as Instituições é elevada (superior a 90%). Relativamente ao SAD, a discrepância entre Instituições é maior (Figura 4 – Gráfico A). No caso dos serviços prestados e apoio prestado aos Cientes, nas ERPI e no SAD de ambas as Instituições a taxa de satisfação é muito elevada: nas ERPI superior a 95% e no SAD superior a 90% (Figura 4 – Gráfico B).

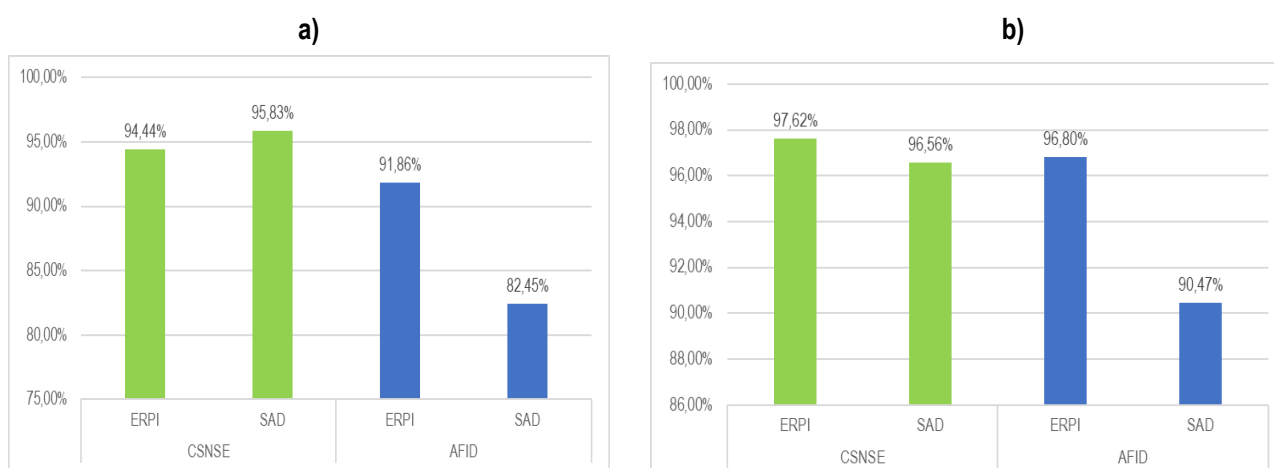


Figura 4: Gráfico a) Instalações, Equipamentos e Sinalética / Espaços, Alimentação e Comunicação;
Gráfico b) Serviços Prestados / Prestação de serviços e Apoio Prestado aos Clientes

No que diz respeito à Competência Técnica, desempenho técnico e organizacional e confiança nos/as CL, ambas as Instituições apresentam taxas de satisfação superiores a 90% para as duas respostas sociais avaliadas (ERPI e SAD) – Figura 5 – Gráfico C). No que diz respeito à “Confidencialidade/Segurança” e “Abordagem centrada no Cliente”, ambas as Instituições têm uma taxa de satisfação elevada para as ERPI (superior a 95% no CSNSE e de 90% na Fundação AFID). No que diz respeito ao SAD, o CSNSE apresenta uma taxa de satisfação significativamente mais elevada, comparativamente com a mesma resposta social da Fundação AFID (Figura 5 – Gráfico D).



Figura 5: Gráfico c) Desempenho / Competência Técnica /Confiança /Conhecimento das Colaboradoras
Gráfico d) Confidencialidade e Segurança / Abordagem Centrada no Cliente

Quanto à taxa de satisfação geral dos/as Clientes, de um modo geral, verifica-se ser elevada, com maior tendência para as ERPI, comparativamente ao SAD. Esta discrepância é mais evidente entre as respostas sociais ERPI e SAD da Função COI. No CSNSE, também existe uma discrepância na taxa e satisfação entre respostas sociais, mas pouco significativa (Figura 6).

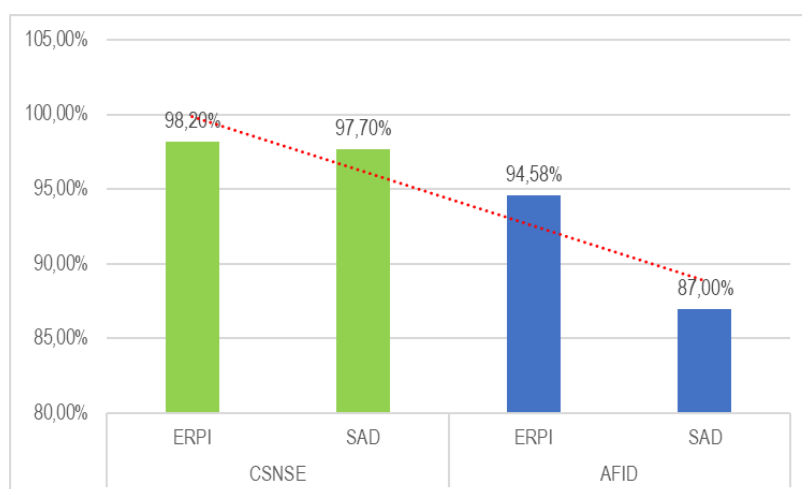


Figura 6: Taxa de satisfação Geral dos/as Clientes do CSNSE e da Fundação AFID

CONCLUSÕES

Avaliação da satisfação dos/as Colaboradores/as

Na comparação com a satisfação dos/as CL, verifica-se que o CSNSE apresenta como pontos máximos a importância do trabalho diário para os objetivos da Instituição e as Instalações e Posto de trabalho.

No caso da Fundação AFID, os pontos máximos apontados pelos/as CL são a confidencialidade dos dados e a autonomia para a realização das funções. A taxa de satisfação geral dos/as CL do CSNSE é 94,81% e da Fundação AFID é de 78,71%.

Como recomendação do exercício de benchmarking quanto à comparação da satisfação dos/as CL, bem como do procedimento de avaliação da mesma, resulta a possível diferenciação entre os/as CL por resposta social, com o objetivo de avaliar a satisfação dos/as mesmos/as, com base no posto de trabalho que ocupa na Instituição.

Avaliação da satisfação dos/as Clientes de ERPI

No caso dos/as C/PP do CSNSE, dos domínios com maior nível de satisfação são a Confidencialidade / Segurança e o Desempenho/ Competência Técnica. O nível de satisfação dos/as C/PP em ERPI é de 98,20%.

Na Fundação AFID, os/as C tendem a estar mais satisfeito/a(s) com os domínios da prestação de serviços e com a abordagem centrada no Cliente. A taxa de satisfação geral é de 94,58%.

Avaliação da satisfação dos/as Clientes de SAD

No CSNSE, os/as C/PP de SAD tendem a estar mais satisfeitos/as com o Desempenho/ Competência Técnica e com os Serviços Prestados. A taxa de satisfação dos/as C/PP na resposta social SAD é de 97,70%.

Na Fundação AFID, os domínios com maior nível de satisfação são a Prestação de Serviços e o Apoio Prestado ao Cliente e a Confiança / Conhecimento das Colaboradoras. A taxa de satisfação na resposta social SAD na Fundação AFID é de 87,00%.

Esta discrepância da taxa de satisfação na resposta social SAD entre ambas as Instituições pode dever-se não só ao público-alvo e às diferenças organizacionais, mas também a fatores territoriais. De igual modo, verifica-se que a Fundação AFID aplica o questionário a uma amostra significativamente maior, pelo que a margem de erro poderá ser menor, comparativamente ao CSNSE, que utiliza um tamanho amostral de 20.

Como recomendação, o CSNSE deve aumentar o tamanho das amostras de ERPI e SAD para aumentar a taxa de confiabilidade das respostas obtidas.

Tourencinho, 15 de maio de 2025

Responsável:



(Joana Isabel Martins Monteiro)

