

## COMUNICAÇÃO EXTERNA

### Níveis de satisfação geral das Partes Interessadas (2025)

O presente documento apresenta a análise dos **níveis de satisfação das Partes Interessadas** do *Centro Social Nossa Senhora do Extremo* referentes ao ano de **2025**, obtidos através dos inquéritos aplicados às diferentes categorias de stakeholders: **Clientes e/ou Pessoas Próximas (C/PP)** das Respostas Sociais **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)** e **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**, **Colaboradores/as (CL)**, **Parcerias**, **Comunidade**, **Associados** e **Fornecedores**. Esta avaliação permite aferir a perceção global sobre a qualidade dos serviços prestados, o desempenho institucional e o grau de cumprimento das necessidades e expectativas identificadas.

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

O nível de satisfação dos/as C/PP numa escala de 1 a 4 é de 3,65 valores. Em ERPI obteve-se uma satisfação de 3,38 e em SAD de 3,93. 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 | 48,20%             | 36,19%        | 0,00%              | 0,00%             | 14,18%                | 1,43%         |
| Serviços Prestados                     | 50,94%             | 39,75%        | 0,74%              | 0,00%             | 4,08%                 | 4,50%         |
| Desempenho/ Competência Técnica        | 65,56%             | 34,44%        | 0,00%              | 0,00%             | 0,00%                 | 0,00%         |
| Confidencialidade/ Segurança           | 55,25%             | 35,52%        | 0,00%              | 0,00%             | 1,33%                 | 7,90%         |
| <b>Nível de satisfação Global</b>      | <b>54,99%</b>      | <b>36,48%</b> | <b>0,18%</b>       | <b>0,00%</b>      | <b>4,90%</b>          | <b>3,45%</b>  |

Os resultados demonstram um elevado nível de satisfação global dos/as Clientes/PP, com 91,46% de respostas entre "muito satisfeito/a" e "satisfeito/a", ausência de insatisfação significativa e uma taxa de não resposta residual (4,90%), reforçando a fiabilidade do apuramento.

Globalmente, confirma-se uma satisfação elevada e consistente, sustentada pela competência técnica e ética das equipas, pela qualidade dos serviços e pela relação de confiança estabelecida.

### Colaboradores/as

O nível de satisfação dos/as CL numa escala de 1 a 4 foi de 3,80 valores, o que equivale a uma percentagem de 95,07%.

| 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          | 32,6%              | 63,4%        | 2,3%               | 0,0%              | 1,2%                  | 0,6%          |
| Autonomia profissional e pessoal         | 25,0%              | 69,8%        | 2,3%               | 1,2%              | 0,0%                  | 1,7%          |
| Reconhecimento, cooperação e comunicação | 23,7%              | 71,2%        | 1,4%               | 0,5%              | 0,5%                  | 2,8%          |
| Supervisão e Desempenho funcional        | 24,4%              | 65,7%        | 3,5%               | 1,7%              | 1,8%                  | 2,9%          |
| Formação                                 | 18,6%              | 79,1%        | 1,2%               | 0,0%              | 1,2%                  | 0,0%          |
| Qualidade                                | 28,5%              | 67,4%        | 2,3%               | 0,0%              | 1,2%                  | 0,6%          |
| Política e Estratégia                    | 28,0%              | 66,3%        | 1,2%               | 1,2%              | 2,3%                  | 1,2%          |
| Mudança e Inovação                       | 41,9%              | 55,0%        | 1,5%               | 0,0%              | 1,5%                  | 0,0%          |
| Satisfação considerando todos os aspetos | 25,6%              | 72,1%        | 2,3%               | 0,0%              | 0,0%                  | 0,0%          |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>         | <b>27,8%</b>       | <b>67,2%</b> | <b>2,0%</b>        | <b>0,6%</b>       | <b>1,2%</b>           | <b>1,2%</b>   |

Os resultados indicam um nível de satisfação global muito elevado, revelando um clima organizacional positivo e estável. Apenas 2,6% manifestaram níveis reduzidos de satisfação, o que confirma a estabilidade e maturidade das práticas de gestão de pessoas.

As áreas com maior valorização correspondem à Formação, ao Reconhecimento, cooperação e comunicação e à Satisfação considerando todos os aspetos, refletindo o impacto positivo das políticas de desenvolvimento profissional e da comunicação interna. Por outro lado, as dimensões Supervisão e desempenho funcional, Autonomia profissional e pessoal, Política e Estratégia e Mudança e Inovação revelam margem de melhoria, sugerindo a necessidade de reforçar mecanismos de acompanhamento, participação e envolvimento dos/as colaboradores nos processos de inovação e planeamento estratégico.

Os resultados demonstram um clima organizacional positivo e consolidado, sustentado por práticas eficazes de gestão e formação.

### Parceiros

Os resultados evidenciam um nível de satisfação global muito elevado, com 82,8% de parceiros "muito satisfeitos/as" e 14,3% "satisfeitos/as", totalizando 97,1% de respostas positivas, o que corresponde a 3,88 numa escala de 0-4. Apenas 2,9% não responderam ou não souberam avaliar, o que reforça a clareza e pertinência do instrumento de recolha.

| Variáveis                         | Parceiros - CSNSE  |              |                    |                   |                       |
|-----------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
|                                   | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe |
| Relação Institucional             | 81,5%              | 18,5%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Comunicação                       | 81,5%              | 14,8%        | 0,0%               | 0,0%              | 3,7%                  |
| Operacionalidade                  | 66,7%              | 22,2%        | 0,0%               | 0,0%              | 11,1%                 |
| Responsabilidade                  | 94,4%              | 0,0%         | 0,0%               | 0,0%              | 5,6%                  |
| Gestão e Resolução                | 88,9%              | 11,1%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Planeamento e Estratégia          | 66,7%              | 33,3%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Satisfação Geral                  | 100,0%             | 0,0%         | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| <b>Nível de Satisfação Global</b> | <b>82,8%</b>       | <b>14,3%</b> | <b>0,0%</b>        | <b>0,0%</b>       | <b>2,9%</b>           |

O índice médio de satisfação global de 82,8% "muito satisfeitos/as" demonstra excelência na perceção dos parceiros quanto à qualidade, transparência e eficácia das práticas institucionais. Este resultado consolida a credibilidade e o impacto positivo da CSNSE nas suas relações externas. Serão mantidos os mecanismos de comunicação e colaboração ativa, bem como o reforço da monitorização operacional, garantindo a continuidade do elevado nível de satisfação e a melhoria contínua do SGQ.

O CSNSE também procedeu à avaliação das parcerias, num total de 9, tendo, numa escala de 0-4, sido obtido um resultado de satisfação de 4 valores.

| Variáveis                                | CSNSE - Parceiros  |              |                    |                   |                       |
|------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
|                                          | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe |
| Relação Institucional                    | 96,3%              | 3,7%         | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Comunicação                              | 81,5%              | 18,5%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Operacionalidade                         | 66,7%              | 33,3%        | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Responsabilidade                         | 100,0%             | 0,0%         | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Gestão e Resolução                       | 100,0%             | 0,0%         | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Planeamento e Estratégia                 | 100,0%             | 0,0%         | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| Satisfação considerando todos os aspetos | 100,0%             | 0,0%         | 0,0%               | 0,0%              | 0,0%                  |
| <b>Nível de Satisfação geral</b>         | <b>92,1%</b>       | <b>7,9%</b>  | <b>0,0%</b>        | <b>0,0%</b>       | <b>0,0%</b>           |

A avaliação demonstra níveis de satisfação máximos em todas as variáveis, com 100% de respostas positivas nas dimensões de responsabilidade, gestão, planeamento e satisfação global. O índice médio de satisfação geral é de 92,1% "muito satisfeitos/as", confirmando a excelência das relações institucionais, a eficácia dos processos colaborativos e a maturidade do SGQ.

## Sócios

A **Média Final** de 2025 foi de **3,75** numa escala de 0-4, com uma percentagem de satisfação global de 93,8%.

| Variáveis                                | Sócios             |              |                    |                   |                       |
|------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
|                                          | Muito satisfeito/a | Satisfeito/a | Pouco satisfeito/a | Nada satisfeito/a | N.Responde/<br>N.Sabe |
| Imagem                                   | 77,9%              | 17,6%        | 0,0%               | 4,4%              | 0,0%                  |
| Instalações e Equipamentos               | 72,1%              | 23,5%        | 0,0%               | 4,4%              | 0,0%                  |
| Desempenho Institucional                 | 61,8%              | 32,4%        | 1,5%               | 4,4%              | 0,0%                  |
| Informação e comunicação                 | 54,9%              | 36,3%        | 3,9%               | 4,9%              | 0,0%                  |
| Cooperação                               | 50,0%              | 42,6%        | 4,4%               | 2,9%              | 0,0%                  |
| Política e Estratégia                    | 65,7%              | 27,5%        | 0,0%               | 5,9%              | 1,0%                  |
| Satisfação considerando todos os aspetos | 67,6%              | 26,5%        | 0,0%               | 5,9%              | 0,0%                  |
| <b>Nível de Satisfação Global</b>        | <b>64,3%</b>       | <b>29,5%</b> | <b>1,4%</b>        | <b>4,7%</b>       | <b>0,1%</b>           |

Os resultados evidenciam um elevado nível de satisfação global dos associados, com valores consistentes entre todas as dimensões avaliadas e sem indícios de insatisfação significativa. As áreas com melhor desempenho são Instalações e Equipamentos (95,6%), Imagem (95,5%) e Desempenho Institucional (94,2%), refletindo uma perceção muito positiva sobre a qualidade das infraestruturas, a reputação da organização e a eficácia do seu funcionamento.

No conjunto, os resultados confirmam uma instituição sólida, bem avaliada e reconhecida, com desempenho amplamente satisfatório.

## Fornecedores

Os resultados indicam uma pontuação máxima de 4 valores, numa escala de 1 a 4, revelando um nível de satisfação excecionalmente elevado entre os fornecedores da Instituição.

| Questão                                                                         | Muito satisfeito | Satisfeito  | Pouco satisfeito | Nada satisfeito | Não sabe ou não responde |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| Cortesia no atendimento/receção dos produtos/serviços.                          | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Atendimento telefónico.                                                         | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Recetividade às solicitações/pedidos de informação.                             | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Clareza na informação sobre as encomendas/serviços desejados.                   | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas/pedido de serviços. | 92,0%            | 8,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Adequação dos critérios de seleção de fornecedores.                             | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas.         | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Cumprimento das responsabilidades da Instituição nos acordos estabelecidos.     | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| Satisfação considerando todos os aspetos                                        | 100,0%           | 0,0%        | 0,0%             | 0,0%            | 0,0%                     |
| <b>Nível de Satisfação Global</b>                                               | <b>98,9%</b>     | <b>1,1%</b> | <b>0,0%</b>      | <b>0,0%</b>     | <b>0,0%</b>              |

A média global de 98,9% de "Muito satisfeito/a" demonstra uma relação sólida, transparente e eficiente, com ausência total de respostas negativas. Apenas uma questão apresenta ligeira variação (8% "Satisfeito/a"), o que reforça a consistência do desempenho.

A Instituição demonstra excelência na gestão de fornecedores, sustentada pela comunicação clara e acessível, pelo cumprimento rigoroso dos compromissos e pela elevada confiança e satisfação global.

### Comunidade

O resultado de satisfação atingiu 3,82 valores numa escala de 0 a 4, correspondendo a 95,53%, o que evidencia um nível de satisfação global muito elevado e consistente com a perceção positiva manifestada pela comunidade.

| Variável                                | Muito satisfeito | Satisfeito    | Pouco satisfeito | Nada satisfeito | Não sabe ou não responde | Não se aplica |
|-----------------------------------------|------------------|---------------|------------------|-----------------|--------------------------|---------------|
| Imagem e Contributo Institucional       | 32,14%           | 67,86%        | 0,00%            | 0,00%           | 0,00%                    | 0,00%         |
| Atividades e Programas                  | 66,07%           | 30,36%        | 1,79%            | 1,79%           | 0,00%                    | 0,00%         |
| Atendimento e Relação com Colaboradores | 78,57%           | 14,29%        | 0,00%            | 7,14%           | 0,00%                    | 0,00%         |
| Acessibilidade e Funcionamento          | 71,43%           | 21,43%        | 0,00%            | 7,14%           | 0,00%                    | 0,00%         |
| <b>Nível de Satisfação Global</b>       | <b>62,05%</b>    | <b>33,48%</b> | <b>0,45%</b>     | <b>4,02%</b>    | <b>0,00%</b>             | <b>0,00%</b>  |

Os resultados revelam níveis de satisfação muito elevados em todas as dimensões avaliadas. A Imagem e Contributo Institucional apresentam 100% de satisfação, demonstrando forte reconhecimento da relevância social e credibilidade da instituição. As Atividades e Programas registam 96,43% de respostas positivas, evidenciando impacto e pertinência das ações desenvolvidas.

Os resultados obtidos demonstram que a Instituição mantém elevados níveis de eficácia e pertinência social, com impacto positivo na comunidade e forte alinhamento com os objetivos estratégicos do SGQ.

Tourencinho, 18 de junho 2026



(Joana Isabel Martins Monteiro)