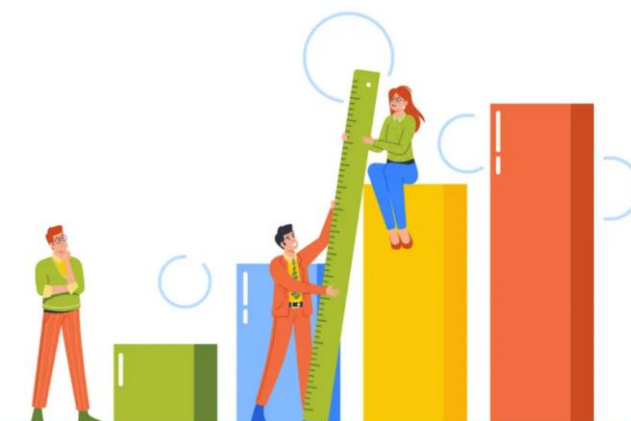


EXERCÍCIO DE BENCHMARKING

Dados referentes ao ano de 2025



CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

TOURENCINHO, 2026



ÍNDICE

Benchmarking Desempenho dos Processos	3
Benchmarking Satisfação das Partes Interessadas	8

RELATÓRIO DE **BENCHMARKING**

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS PROCESSOS



DADOS REFERENTES AO ANO 2025

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

TOURENCINHO, 2026



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 2025.

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.

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)	≥87%	94,98%	82%	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%	87,30%	81%	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%	(não medido)	91,4%	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	1	40	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	1			
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	1			
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	0			
PS01 - Recursos Humanos	% de CL's satisfeitos/as	≥85%	95,07%	78,4%	Grau de satisfação dos colaboradores/as aferido por questionário	Satisfação dos/as colaboradores/as
	Cumprimento do Plano de Formação	≥70%	54,55%	84,91%	Nº de ações realizadas do plano de formação / Nº de ações previstas	Taxa de realização do plano de formação
	% de taxa de absentismo ou doença (excluir licenças de maternidade e ausências superiores a 30 dias)	≤10%	8,05%	10,42%	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	5	5	Nº de projetos realizados	Nº de projetos realizados
PGM 01 - Sistema de Gestão da Qualidade	% de C's satisfeitos/as	≥88%	91,46%	85,6%	Grau de satisfação dos clientes aferido por questionário	Satisfação dos/as Clientes
	Grau de eficácia das ações corretivas	≥70%	90,91%	53,3%	Nº de atividades realizadas/ Nº total de atividades	Taxa de execução do plano de melhorias
	Número de reclamações das Partes Interessadas	≤2	1	3	Nº de reclamações registadas no livro de reclamações ou recebidas por email	Número de reclamações
	Nº de elogios	≥120	260	22	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%	97,09%	94,4%	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. No que diz respeito ao PS04 – Gestão Administrativa e Financeira, o CSNSE utiliza quatro indicadores para medicação do referido processo: número de não conformidades associadas ao processo; valor monetário angariado em fundos; número de candidaturas aprovadas a projetos de financiamento e custos de manutenção corretiva por viatura. No caso da Fundação AFID, medem o processo com indicadores mais gerais, relacionados com a execução orçamental. Face ao exposto, recomenda-se incluir como indicador a percentagem de custos com os recursos humanos, sobre o total anual de gastos.

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



DADOS REFERENTES AO ANO 2025

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

TOURENCINHO, 2026



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), e Parceiros (P) referentes ao ano de 2025, comparando-os com os dados enviados pela Fundação AFID Diferença.

Satisfação Colaboradores

Instituições	Respostas Sociais
Fundação AFID	ERPI e SAD
CSNSE	Todos/as CL

Na data de 19 de maio de 2026, o CSNSE e a Fundação AFID reuniram via zoom para partilha de dados para *benchmarking*. Relativamente aos dados partilhados pela Fundação AFID, relativamente à avaliação da satisfação dos/as CL, verifica-se a distribuição das questões por domínios, conforme consta na Tabela 1. De igual modo, os questionários são aplicados da mesma forma que no CSNSE: em formato digital, através de um link e de forma anónima. No que diz respeito ao tempo de resposta, o CSNSE dá o prazo de uma semana, prazo significativamente inferior ao da Fundação AFID, que permite o prazo de um mês para resposta. Em termos de análise de dados, a Fundação AFID separa os/as CL de ERPI e SAD na análise das respostas, enquanto que o CSNSE realiza a avaliação globalmente.

Tabela 1: Domínios da avaliação da satisfação dos/as CL de ambas as Instituições

Fundação AFID Diferença	CSNSE
Segurança, Higiene e Saúde	Instalações e Posto de trabalho
Autonomia para Desempenho das funções	Autonomia Pessoal e Profissional
Cooperação e Ambiente de Equipa	Reconhecimento, Cooperação e Comunicação
Orientação e apoio por parte da chefia direta	Supervisão e Desempenho Funcional
Oportunidades para desenvolver competências	Formação
Missão, Visão e Valores	Qualidade
	Política e Estratégia
Prestígio e Imagem Externa	Mudança e Inovação

Verifica-se que a taxa de satisfação dos/as CL de ambas as Instituições apresentam uma tendência de crescimento desde 2023 até 2025. No caso do CSNSE, a taxa de satisfação dos/as CL aumentou desde de 2023 para 2025 em 5,4% e no caso da Fundação AFID a taxa aumentou desde 2023 para 2025 em 3,9%. Pese embora o facto de ambas apresentarem uma taxa de crescimento, a variação entre ambas é de aproximadamente 15%, o que pode estar relacionado com fatores contextuais (Gráfico 1)

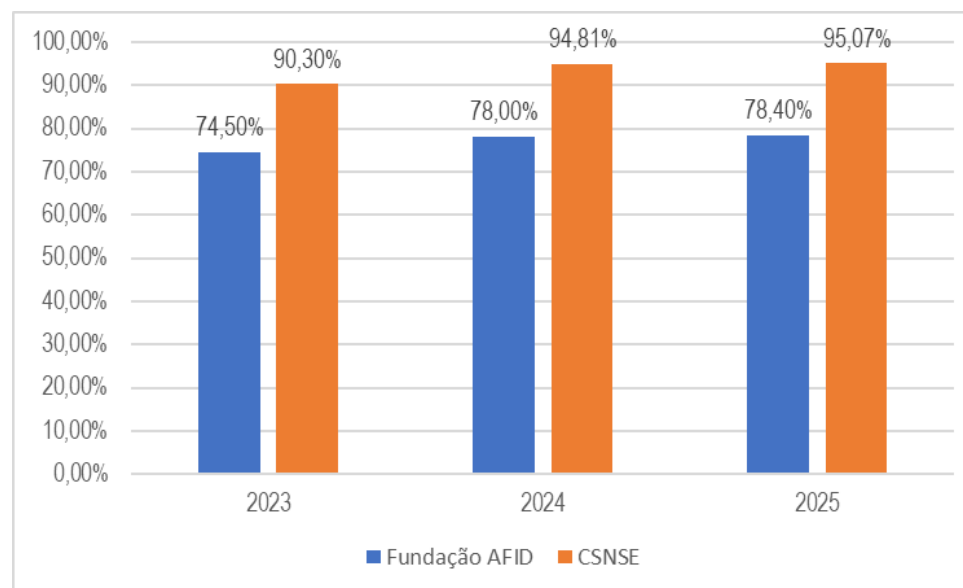


Gráfico 1: Taxa de satisfação dos/as CL nos últimos 3 anos do CSNSE e da Fundação AFID

Satisfação Clientes

	Respostas Sociais
Fundação AFID Diferença	ERPI SAD
CSNSE	ERPI SAD

Quanto à avaliação da satisfação dos/as C, também é aplicada de forma digital através de link em ambas as Instituições, sendo que no CSNSE foi pela primeira vez aplicado digitalmente em formato digital no ano de 2026, referente ao ano de 2025. A avaliação da satisfação é realizada por domínios (Tabela 2), com semelhanças entre ambos os domínios. A taxa de satisfação dos/as C é tratada por respostas sociais em ambas as Instituições.

Tabela 2: Domínios da avaliação da satisfação dos/as C de ambas as 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

A taxa de satisfação dos C tem sofrido alterações pouco significativas ao longo dos anos de 2023, 2024 e 2025. No caso do CSNSE, na resposta social SAD, a taxa de satisfação tem tido um aumento pouco significativo, na ordem de 1%. No caso da resposta social ERPI, anos de 2023 e 2024, a taxa sofreu um aumento, seguido de uma diminuição em 2025 para 84,6%. O resultado obtido referente ao ano de 2025, pode estar relacionado com o facto de ter sido aplicado em formato digital, uma vez que a taxa de resposta foi menor, comparativamente ao ano anterior. No que diz respeito à Fundação AFID, na resposta social SAD, a taxa de satisfação sofreu uma variação de 10% de 2023 para 2024, seguida de uma ligeira diminuição em 2025. Na resposta social ERPI, a taxa de satisfação sofreu uma alteração positiva de 2023 para 2024, seguida de uma quebra de 6% em 2025. Globalmente, ambas as Instituições apresentam resultados de satisfação com uma tendência positiva.

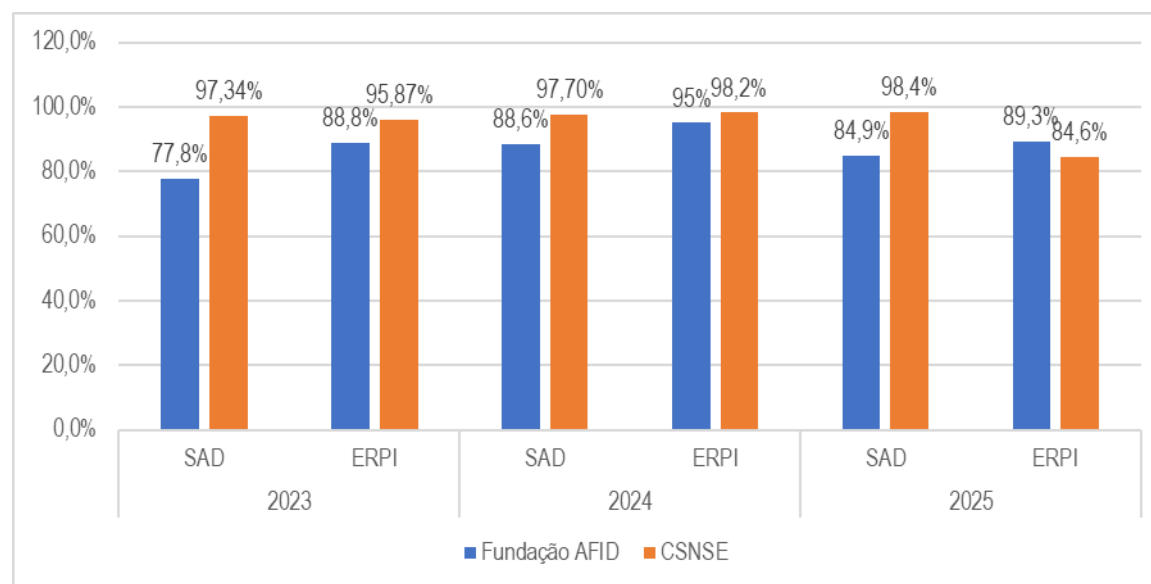


Gráfico 2: Taxa de satisfação dos/as Clientes nos últimos 3 anos do CSNSE e da Fundação AFID

Satisfação Parceiros

Quanto à taxa de satisfação dos parceiros (Gráfico 3), verifica-se que ambas as Instituições mantêm uma taxa de satisfação elevada (acima dos 90%) nos últimos 3 anos. No CSNSE, a taxa de satisfação dos parceiros com a Instituição tem vindo a aumentar de forma gradual, sendo que em 2025, a taxa foi de 96,3%. Quanto à Fundação AFID, do ano de 2023 e 2024, houve uma diminuição pouco significativa (de 0,5%), seguida de um aumento em 2025 de 4,4%.

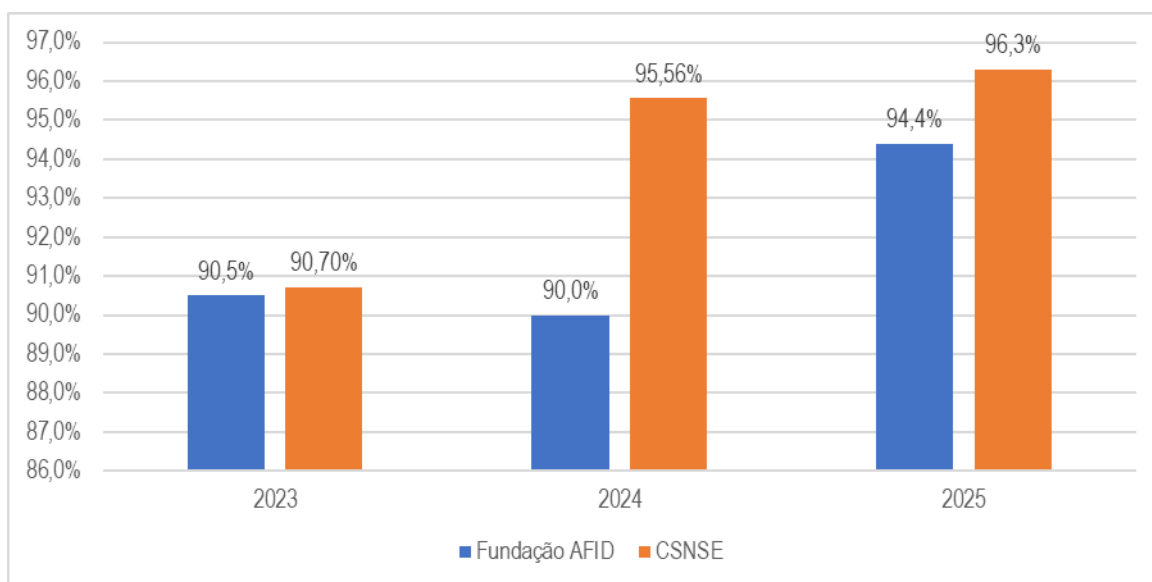


Gráfico 3: Taxa de satisfação dos Parceiros nos últimos 3 anos do CSNSE e da Fundação AFID

CONCLUSÕES

Avaliação da satisfação dos/as Colaboradores/as

Na comparação com a satisfação dos/as CL, verifica-se que a taxa de satisfação apresenta uma tendência positiva em ambas as Instituições nos últimos 3 anos. A taxa entre ambas apresenta uma discrepância de 10%-15%, não valorizável, uma vez que pode estar relacionada com fatores contextuais.

Como recomendação, verifica-se que a Fundação AFID realiza a análise da taxa de satisfação dos/as CL por resposta social, comparativamente ao CSNSE que realiza a taxa de satisfação de forma global.

Avaliação da satisfação dos/as Clientes

A taxa de satisfação dos/as Clientes mantém resultados positivos nos últimos três anos em ambas as Instituições.

Avaliação da satisfação dos Parceiros

A taxa de satisfação dos Parceiros mantém resultados positivos nos últimos três anos em ambas as Instituições.

Tourencinho, 11 de junho de 2026

Responsável:



(Joana Isabel Martins Monteiro)

