

2019

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



Caritas Diocesana
de COIMBRA



A Caritas Diocesana de Coimbra realizou um Questionário de Satisfação em 2019, com o intuito de conhecer as expectativas e sugestões de todas as pessoas envolvidas no seu dia-a-dia. Esta é uma prática anual que reflete o esforço contínuo da organização em melhorar os serviços prestados e estar mais próxima da comunidade.

O estudo revelou ótimos resultados e demonstrou a confiança depositada na Instituição. Este ano foram preenchidos 1591 questionários e desse total 97,9% dos inquiridos referiu que recomendaria a Caritas de Coimbra aos seus familiares, amigos e/ou conhecidos, verificando-se um aumento de 2,1% face a 2018. Dos inquiridos, 948 são utentes/clientes, 434 são familiares/amigos de utentes, 198 são colaboradores e 11 são parceiros.

À semelhança dos anos anteriores, o questionário dividiu-se na avaliação dos seguintes parâmetros: colaboradores, instalações/equipamentos, comunicação/informação, atividades e serviços prestados. Para conhecer melhor as necessidades sentidas, este ano o último parâmetro teve uma resposta aberta onde era possível sugerir outros serviços que deviam ser prestados. Estas sugestões foram devidamente documentadas e a sua pertinência será devidamente avaliada pela Direção da Caritas Diocesana de Coimbra.

Em todos os parâmetros avaliados as respostas tiveram maior incidência no grau “Muito Satisfeito”, seguido do “Satisfeito”. No geral, 89,21% dos inquiridos revelou estar positivamente agradado com a Caritas de Coimbra.

Este questionário foi bastante útil para a organização saber o que pode e deve melhorar. Todas as opiniões são importantes quando se quer alcançar o sucesso. As respostas mais positivas dão confiança e as menos positivas ajudam a perceber onde há margem de crescimento. E, por isso, a Caritas de Coimbra agradece a todos os que colaboraram e preencheram este inquérito.

ESCALA DE SATISFAÇÃO



**MUITO
SATISFEITO**



SATISFEITO



INSATISFEITO

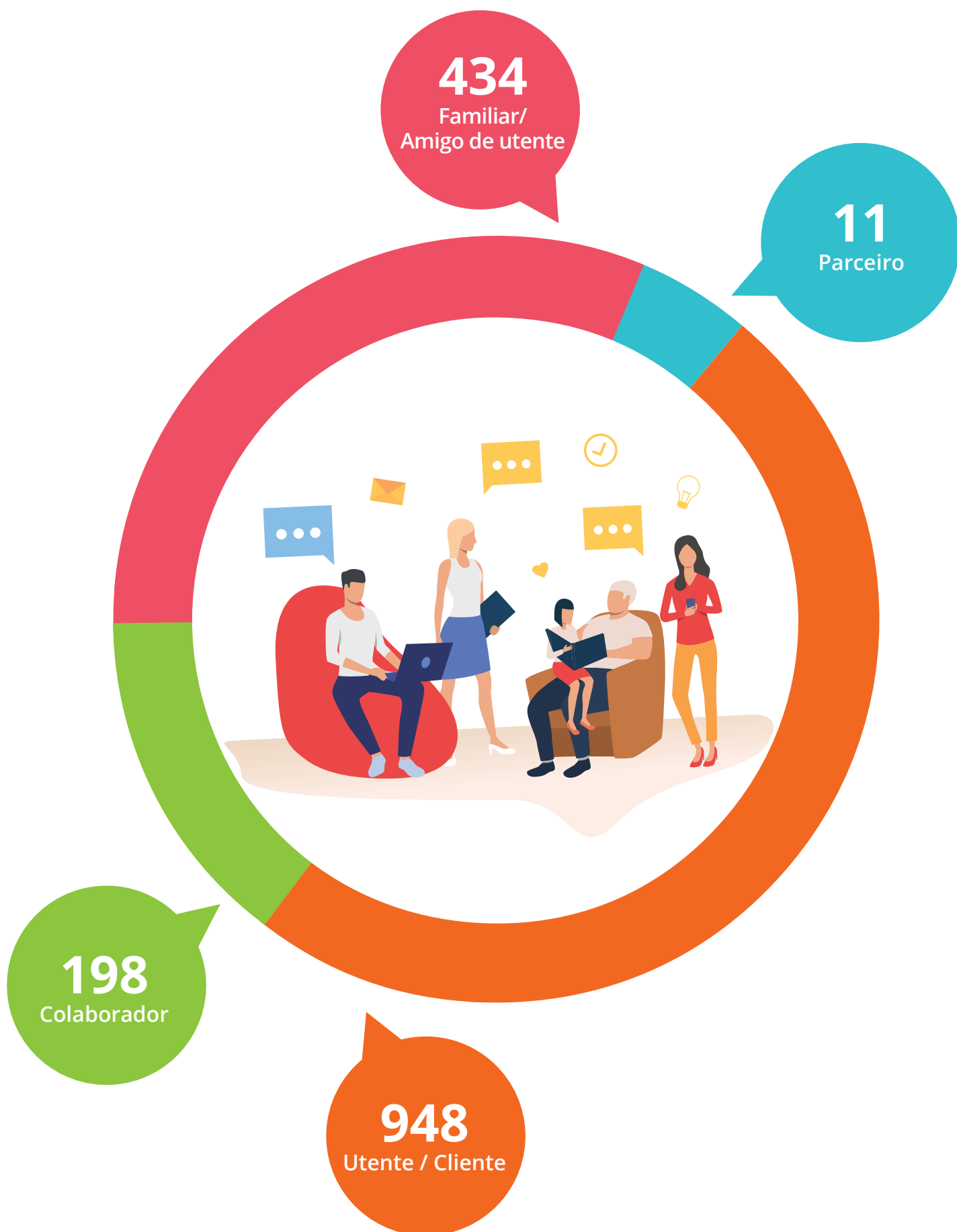


**MUITO
INSATISFEITO**



NEUTRO
(Não tenho opinião
/ não usufruo)

RESPOSTAS (TOTAL 1591)



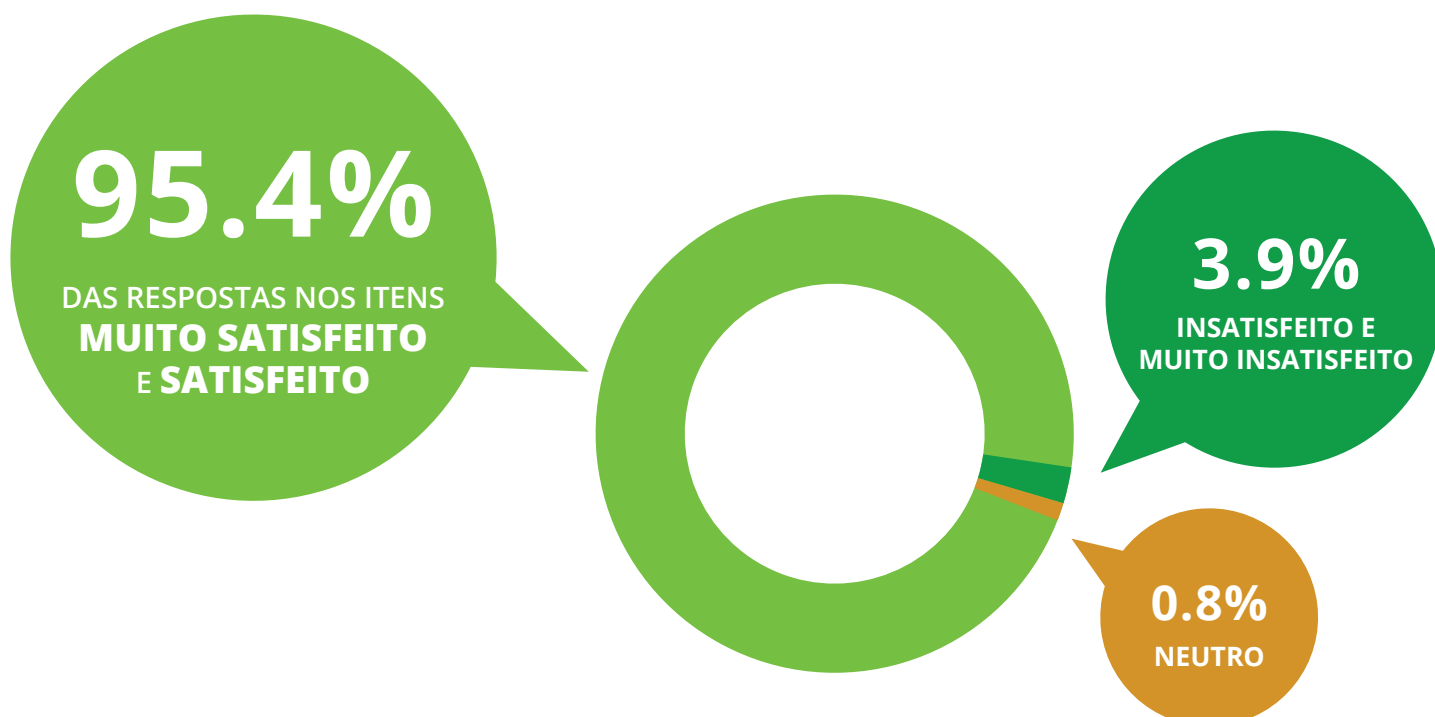
COLABORADORES

GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS COLABORADORES:



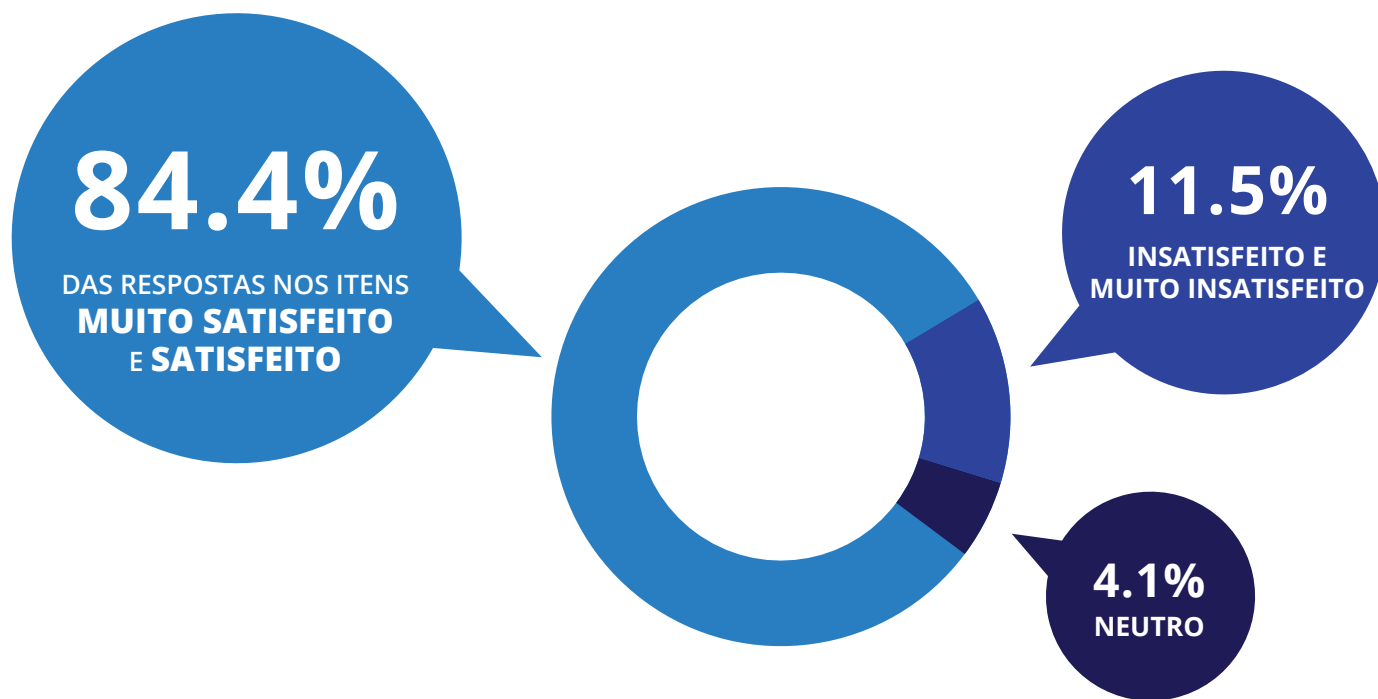
INSATISFEITO | 3.5%
MUITO INSATISFEITO | 0.4%
NEUTRO | 0.3%

**GRAU DE SATISFAÇÃO NO CUIDADO E
HUMANIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**



INSTALAÇÕES / EQUIPAMENTOS

GRAU DE SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS DA CÁRITAS DE COIMBRA:



GRAU DE SATISFAÇÃO NAS RESPOSTAS ÀS NECESSIDADES SENTIDAS NAS INSTALAÇÕES OU EQUIPAMENTOS:



COMUNICAÇÃO / INFORMAÇÃO

GRAU DE SATISFAÇÃO COM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO QUE LHE CHEGA DA CÁRITAS DE COIMBRA:

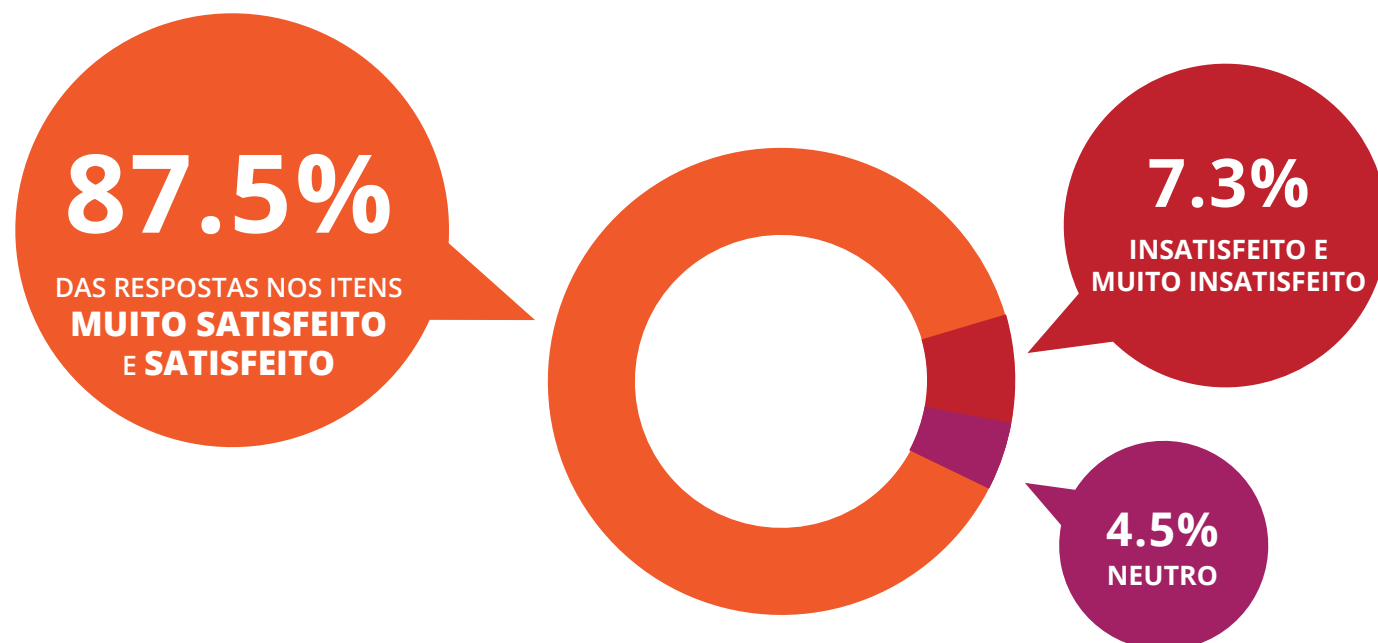


GRAU DE SATISFAÇÃO COM A ADEQUAÇÃO DOS MEIOS USADOS:



ATIVIDADES

**GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES REALIZADAS
PELA CÁRITAS DE COIMBRA:**

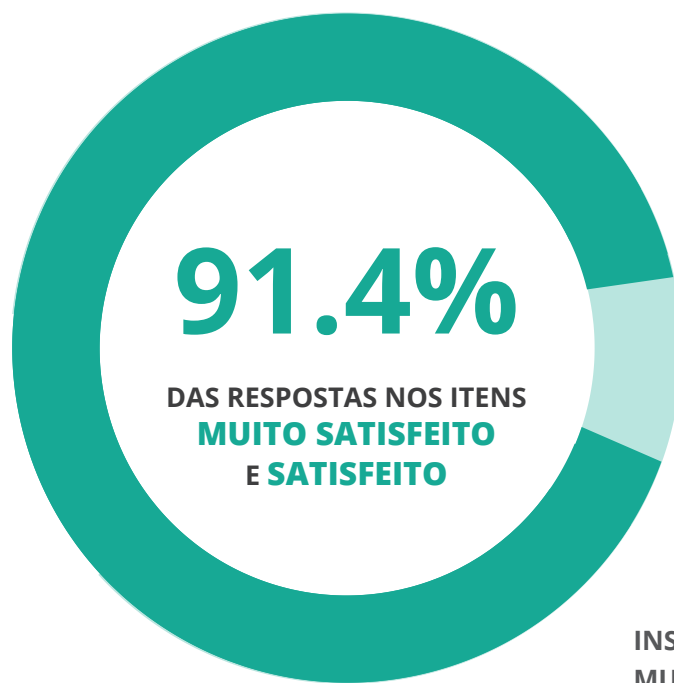


**GRAU DE SATISFAÇÃO NAS RESPOSTAS ÀS NECESSIDADES
SENTIDAS NAS ATIVIDADES:**



SERVIÇOS

GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS
PELA CÁRITAS DE COIMBRA:



INSATISFEITO | 6.7%
MUITO INSATISFEITO | 0.5%
NEUTRO | 1.4%

RECOMENDARIA A CÁRITAS DIOCESANA DE COIMBRA
AOS SEUS FAMILIARES, AMIGOS E/OU CONHECIDOS?

