



Cáritas Diocesana
de COIMBRA

2020 Avaliação da Satisfação





AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2020

A Cáritas Diocesana de Coimbra realizou novamente, no ano de 2020, um questionário para perceber a satisfação, sugestões e expectativas gerais das pessoas envolvidas no trabalho diário da instituição. Este é um processo realizado anualmente e traduz o esforço contínuo da organização em melhorar os serviços prestados e estar próximo da comunidade.

Este ano, e dadas as circunstâncias derivadas da pandemia da COVID-19, o questionário teve uma diminuição bastante significativa do número de inquiridos, totalizando apenas 690 questionários preenchidos. Desse total, 95,2% recomendaria a Cáritas de Coimbra e os seus serviços a familiares, amigos e conhecidos.

A situação que está a assolar o Mundo não permitiu que a Cáritas de Coimbra recolhesse as opiniões de grande parte dos seus utentes como tem feito nos últimos anos. As restrições aos contactos diretos com utentes impossibilitaram a recolha das respostas de muitos que não têm como aceder a um questionário de forma autónoma e contavam com o apoio dos colaboradores para o fazerem. Também os colaboradores da Cáritas de Coimbra, durante este tempo de pandemia, estão focados nas atividades de cuidado aos utentes, sendo essa a sua prioridade.

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 Cáritas Diocesana de Coimbra.

Em todos os parâmetros avaliados as respostas tiveram maior incidência nos graus positivos “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

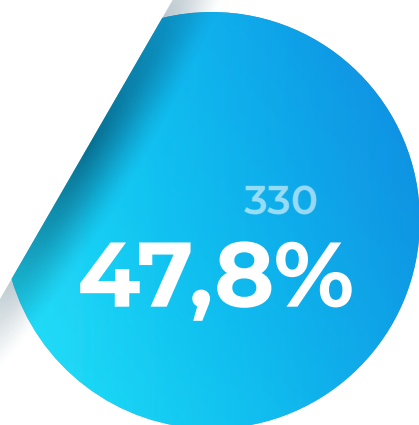
As opiniões das pessoas cuidadas pela Cáritas de Coimbra, seus familiares, colaboradores e fornecedores são extremamente relevantes e imprescindíveis para a procura da melhoria contínua nos serviços prestados e é com base nelas que a instituição percebe o feedback das suas ações presentes, mas pensado sempre no futuro.



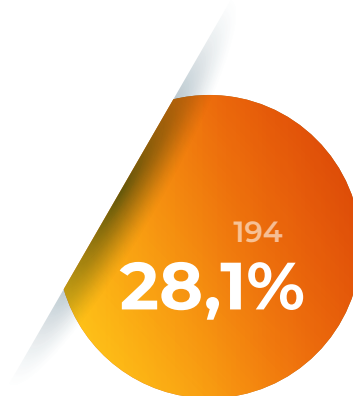


RESPOSTAS

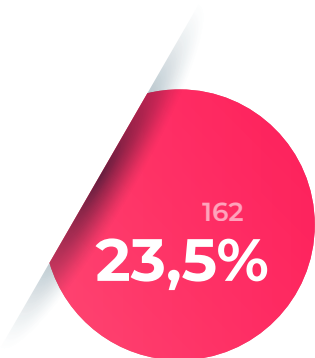
NÚMERO DE QUESTIONÁRIOS PREENCHIDOS **690**



UTENTE/
CLIENTE



COLABORADORES



FAMILIAR
DE UTENTE



PARCEIRO

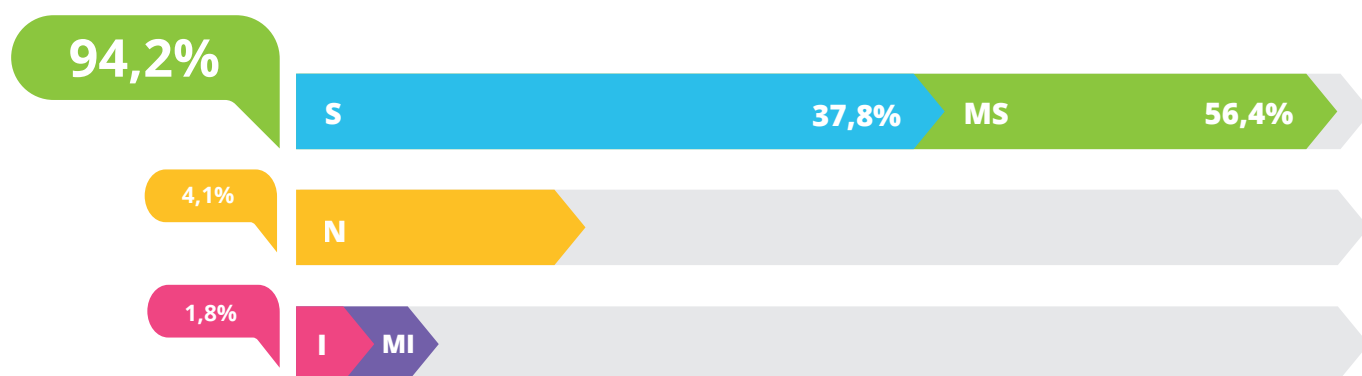




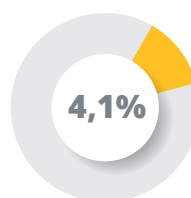
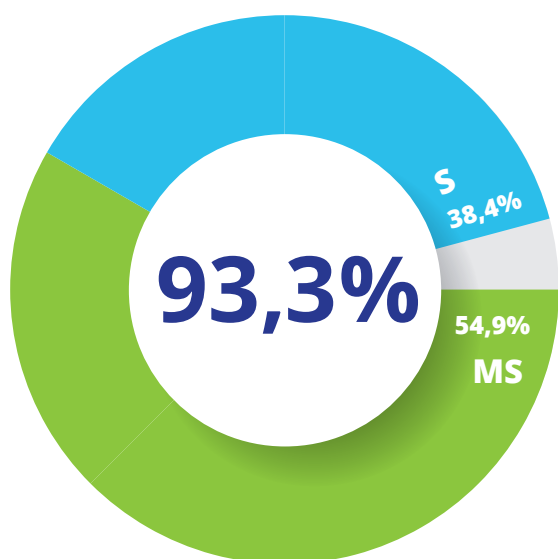
COLABORADORES



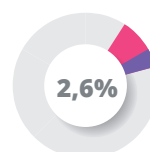
GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS COLABORADORES



CUIDADO E HUMANIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



Neutro



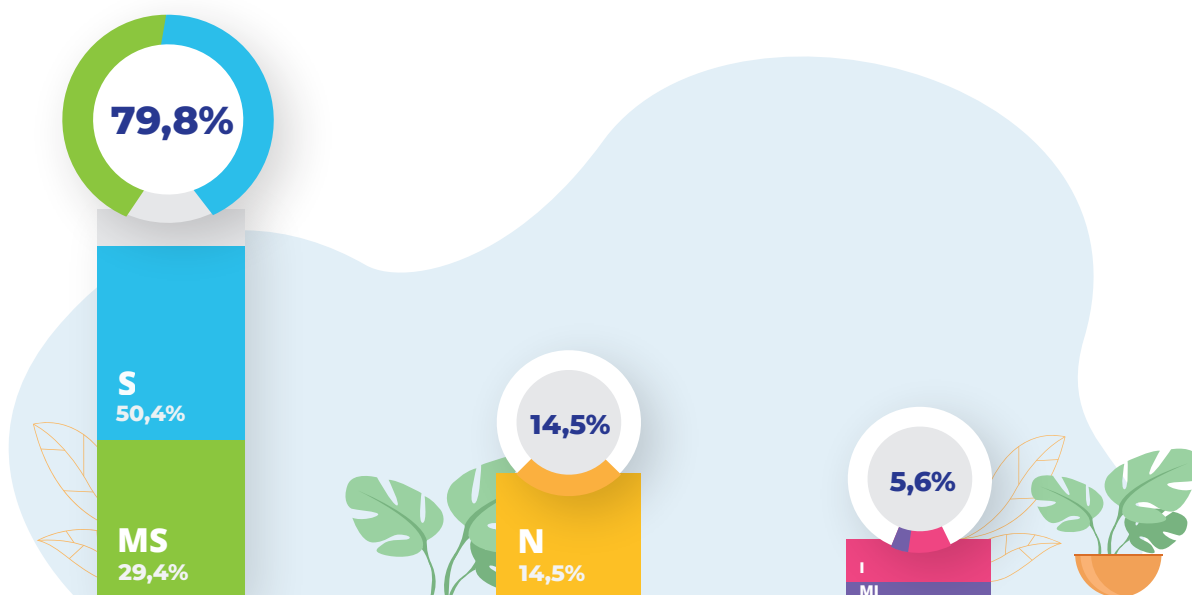
Insatisfeito
+ Muito Insatisfeito



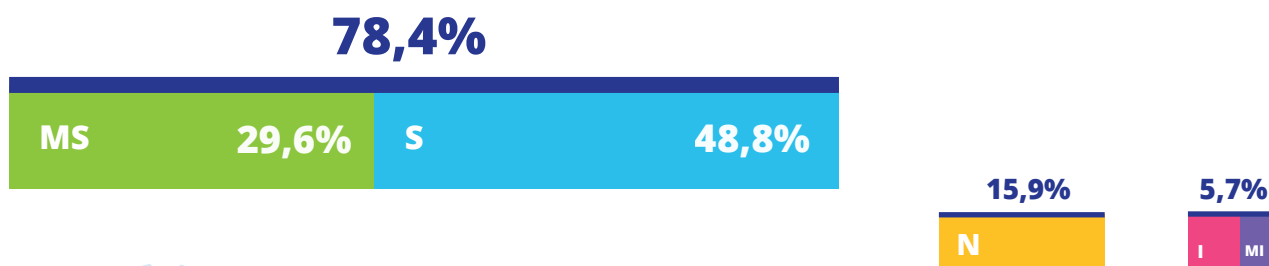
INSTALAÇÕES/ EQUIPAMENTOS



GRAU DE SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTO



RESPOSTA ÀS NECESSIDADES SENTIDAS NAS INSTALAÇÕES OU EQUIPAMENTOS



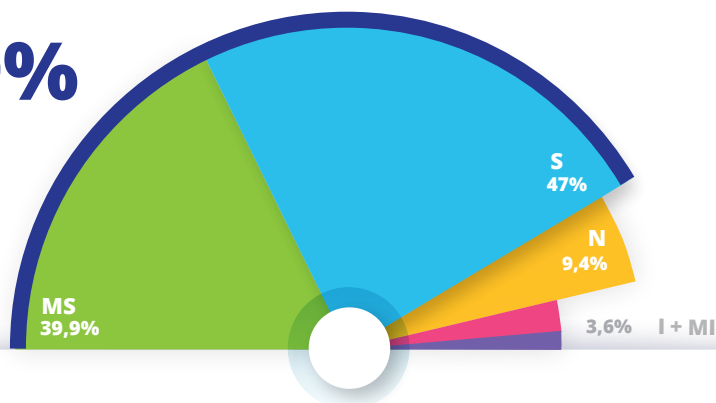


COMUNICAÇÃO/ INFORMAÇÃO

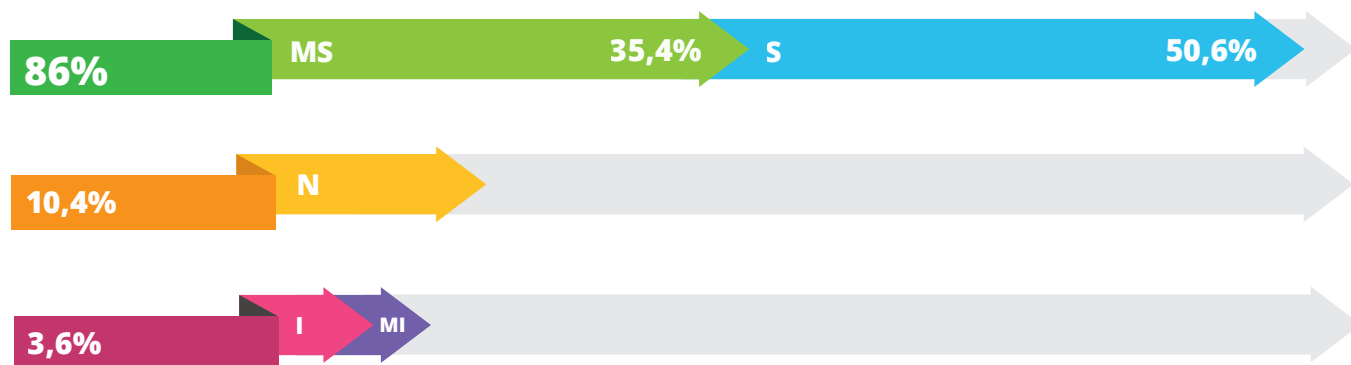


GRAU DE SATISFAÇÃO COM A INFORMAÇÃO QUE LHE CHEGA

86,9%



ADEQUAÇÃO DOS MEIOS USADOS



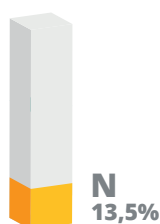
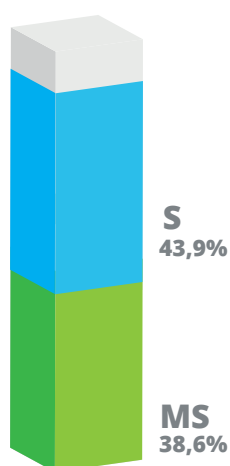


ATIVIDADES



GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES REALIZADAS

82,5%



RESPOSTAS ÀS NECESSIDADES SENTIDAS NAS ATIVIDADES

81,9%

33,3%
Muito
Satisfeito

48,6%
Satisfeito

13,9%

Neutro

4,2%

Insatisfeito
+ Muito Insatisfeito

MS - MUITO SATISFEITO

S - SATISFEITO

N - NEUTRO

I - INSATISFEITO

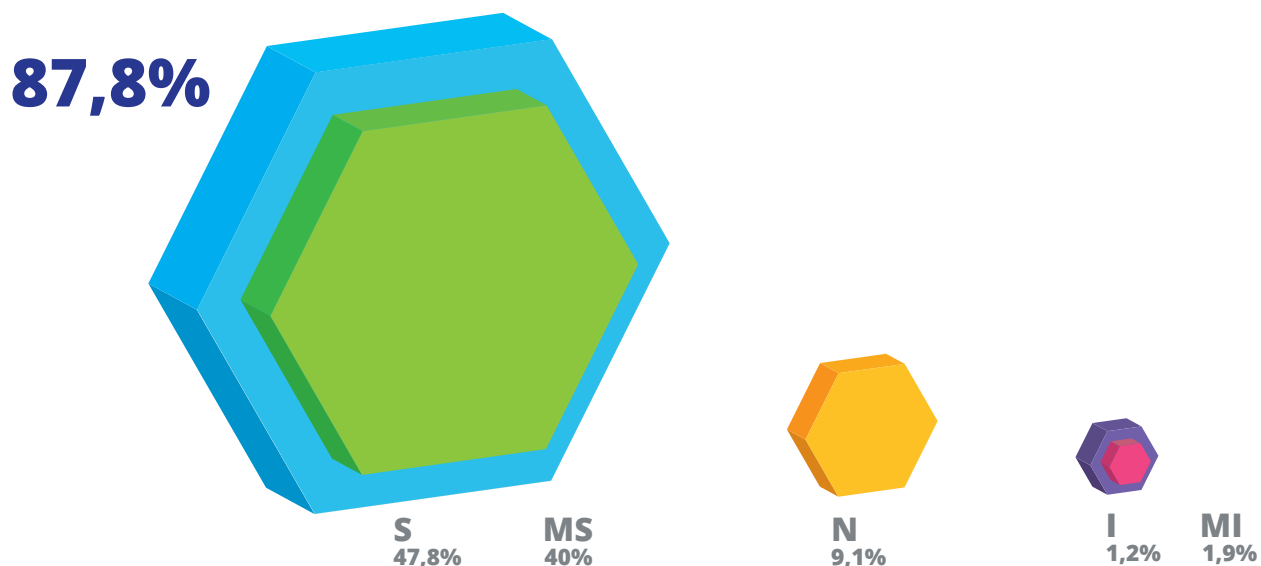
MI - MUITO INSATISFEITO



SERVIÇOS



GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS



MS - MUITO SATISFEITO

S - SATISFEITO

N - NEUTRO

I - INSATISFEITO

MI - MUITO INSATISFEITO



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



95,2%

