



Resultados da Avaliação/Opinião da Satisfação da Comunidade



Ano de 2020

Elaborado por: Andrea Marinho

Aprovado por: Pe Miguel Abreu



INDICE

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – RESULTADOS OBTIDOS.....	3
2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário.....	4
2.2 Sugestões/Comentários Apresentadas pelos Parceiros.....	5
2.3 Ações a Desenvolver:	5
3. CONCLUSÃO	6



1 – INTRODUÇÃO

O presente relatório surge na sequência da aplicação do questionário de avaliação da satisfação da comunidade onde o Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu se insere.

Deste modo foram distribuídos vários questionários pela comunidade, tendo sido respondidos 6 que mereceram a respetiva análise e tratamento dos dados.

2 – RESULTADOS OBTIDOS

Da análise dos resultados, registou-se uma Taxa de Satisfação de **96%**, valor superior à meta inicialmente definida (>75%), que corresponde a uma média por de 4,8, numa escala de 1 a 5.

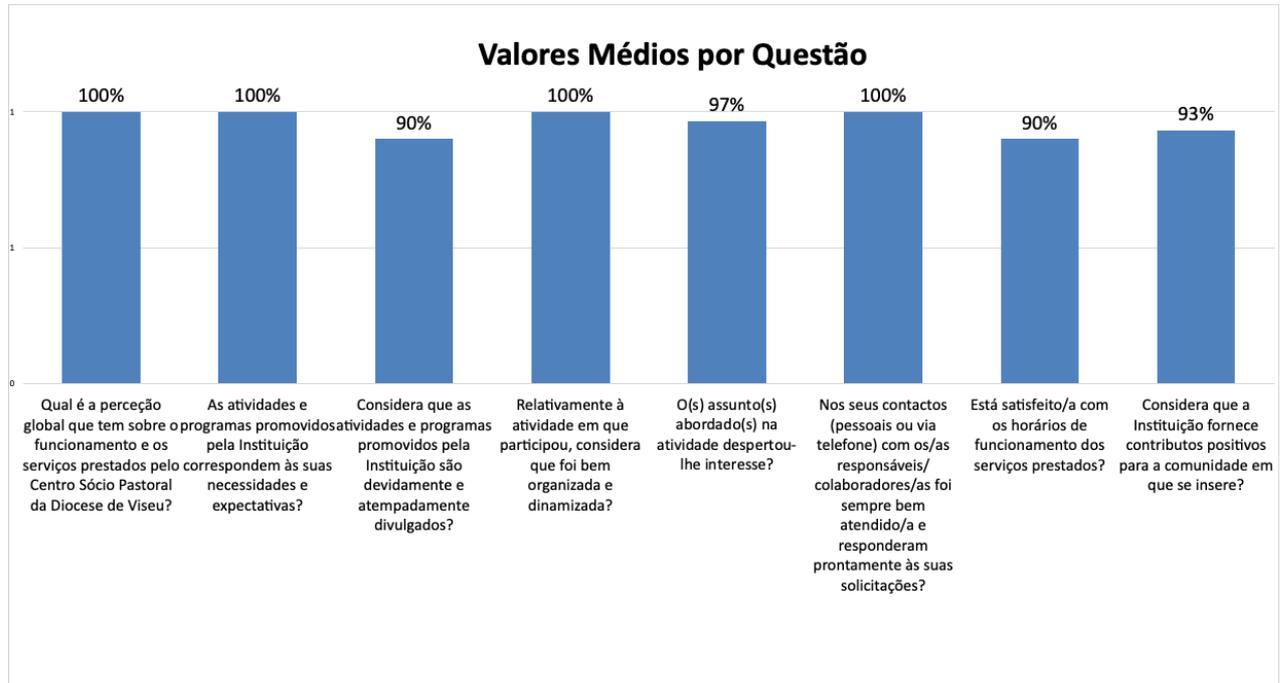
Os gráficos a seguir apresentados demonstram os resultados obtidos na análise e tratamento das respostas aos questionários respondidos.





2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário

De seguida apresenta-se o gráfico com as Taxas de Satisfação para cada questão:



De seguida apresenta-se a análise aos resultados obtidos por cada questão:

P1. Qual é a perceção global que tem sobre o funcionamento e os serviços prestados pelo Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu?

Relativamente à questão P1 a comunidade mostrou Total Satisfação com a perceção que tem com o funcionamento e serviços da Instituição, tendo obtido uma taxa de satisfação de 100%.

P2. As atividades e programas promovidos pela Instituição correspondem às suas necessidades e expectativas?

Relativamente à questão P2 o resultado obtido foi de 100%, valor que demonstra a forma positiva como a Instituição satisfaz as necessidades e expectativas da comunidade.

P3. Considera que as atividades e programas promovidos pela Instituição são devidamente e atempadamente divulgados?

A questão P3 obteve taxa de satisfação/opinião da comunidade com um valor de 90%. O valor obtido demonstra o reconhecimento da comunidade perante as atividades realizadas.

P4. Relativamente à atividade em que participou, considera que foi bem organizada e dinamizada?

A questão P4 obteve uma taxa de satisfação de 100%, pelo que podemos concluir que a comunidade encontra-se satisfeita com as atividades em que participaram.



P5. O(s) assunto(s) abordado(s) na atividade despertou-lhe interesse?

Para a questão P5 o nível de resposta foi positivo, tendo-se obtido uma taxa de satisfação de 97%, relativamente ao interesse demonstrado pelos assuntos abordados nas atividades.

P6. Nos seus contactos (pessoais ou via telefone) com os/as responsáveis/ colaboradores/as foi sempre bem atendido/a e responderam prontamente às suas solicitações?

Relativamente à questão P6 conclui-se que a comunidade encontra-se totalmente satisfeita com a forma e rapidez como são atendidos e respondidas às suas solicitações, tendo-se obtido uma taxa de satisfação de 100%.

P7. Está satisfeito/a com os horários de funcionamento dos serviços prestados?

Na questão P7 a comunidade está satisfeita com os horários de funcionamento praticados pela Instituição. Obteve-se uma taxa de satisfação de 90%.

P8. Considera que a Instituição fornece contributos positivos para a comunidade em que se insere?

Relativamente ao contributo da Instituição para a comunidade em que se insere, obteve-se uma taxa de 93%, pelo que conclui-se a existência de satisfação e de cumprimento das necessidades e expectativas.

P9. Que (atividades/ programas/ formações...) gostaria de ver desenvolvidas no Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu?

Nada a referir.

2.2 Sugestões/Comentários Apresentadas pelos Parceiros

Nada a referir.

2.3 Ações a Desenvolver:

Após análise das respostas obtidas nos questionários de satisfação não serão definidas ações de melhoria.



3 – CONCLUSÃO

O Índice Médio de Satisfação / Opinião da Comunidade em que se insere o Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu foi de 96% que corresponde à classificação de Muito Satisfeito, tendo uma classificação média por questão foi de 4,8, numa escala de 1 a 5 que corresponde a Satisfeito.

Após análise de todos resultados conclui-se que a comunidade encontra-se satisfeita com as atividades e as dinâmicas desenvolvidas pela Instituição em prol da sociedade em geral.