



Relatório de Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas | 2022-2023 |

26.10.2023

Morada Rua Quinta do Paraíso, Alto Moinho, 2610-316 Amadora, PORTUGAL

Telefone (+ 351) 214 724 040

Fax (+ 351) 214 724 041

Relatório de Avaliação das Partes Interessadas

Análise dos Inquéritos

O presente relatório tem como base a análise de uma amostra de dez inquéritos aplicados à comunidade, quanto ao seu grau de satisfação e opinião sobre a Instituição.

O objetivo destes inquéritos foi diagnosticar a perceção que a comunidade/stakeholders têm da nossa instituição e medir desta forma o nosso impacto na comunidade local.

De seguida apresentamos os resultados obtidos, por questão colocada:

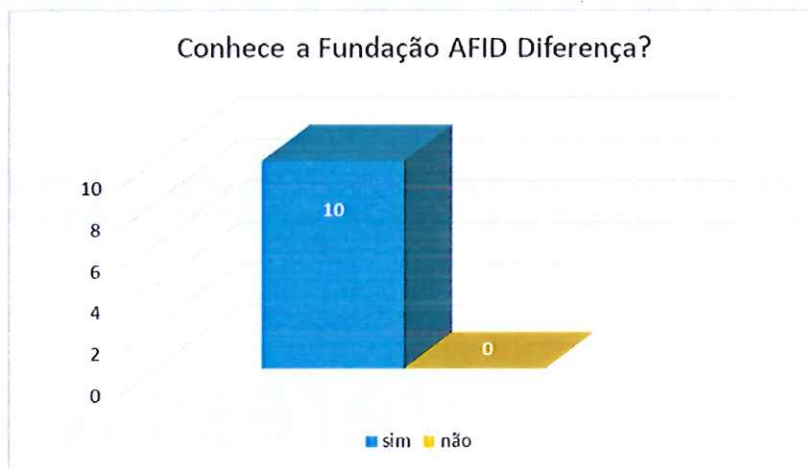


Figura 1

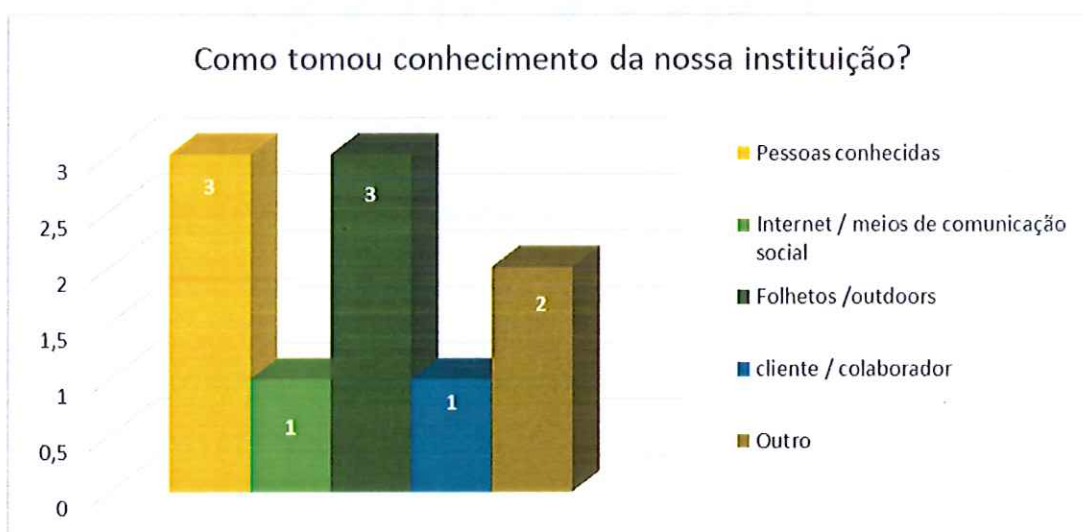


Figura 2



Relatório de Avaliação das Partes Interessadas



Figura 3



Figura 4



Figura 5

Relatório de Avaliação das Partes Interessadas

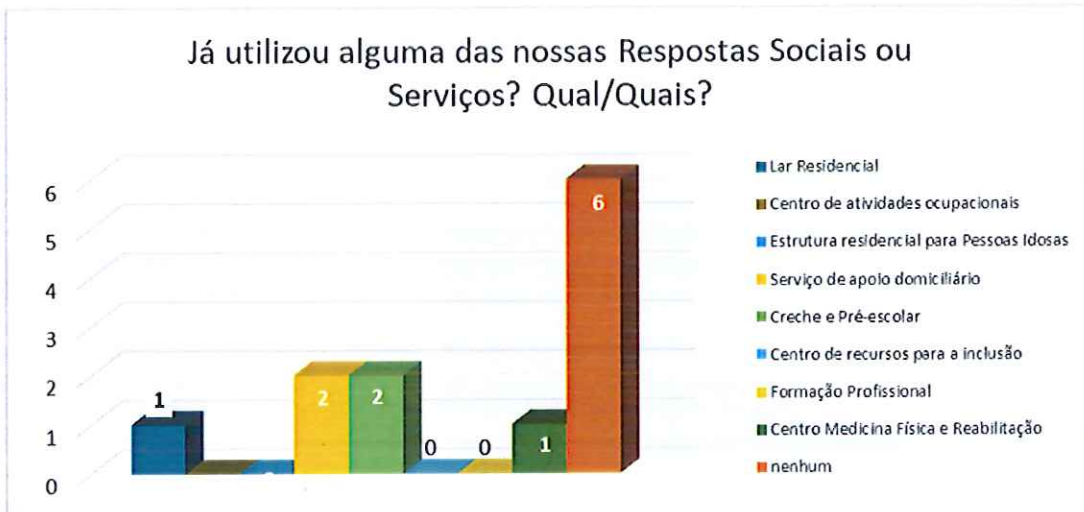


Figura 6



Figura 7



Figura 8

Relatório de Avaliação das Partes Interessadas



Figura 9

Domínguez R

Relatório de Avaliação das Partes Interessadas

Apreciação dos Resultados

Face ao exposto e da análise aos inquéritos suprarreferidos, podemos concluir:

- A totalidade dos inquiridos (100%) conhece a Fundação AFID, sendo este um resultado importante e que reflete o impacto da instituição na comunidade envolvente (Figura 1).
- A maioria dos inquiridos tomou conhecimento da Fundação AFID através de folhetos e outdoors (30%) e de pessoas conhecidas (30%) (Figura 2), o que por um lado demonstra que existe uma divulgação da Fundação AFID junto da comunidade e que por outro que existe um passa a palavra de quem usa ou já usou os serviços da instituição (Figura 2).
- Cerca de 50% dos inquiridos considera importante e 40% considera muito importante o trabalho realizado pela instituição. Resultados que apontam para o reconhecimento do trabalho desenvolvido pela instituição em diversas áreas e com diferentes populações (Figura 3).
- Quanto à resposta social ou serviço mais reconhecida pelos inquiridos, destacamos o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), com cerca de 60% das respostas e a grande maioria dos inquiridos não tem ninguém ligado à AFID (80%), portanto a como o trabalho do apoio domiciliário é realizado no exterior da instituição proporciona uma divulgação junto da comunidade. De referir, ainda que a maioria dos inquiridos não utilizou nenhuma das respostas ou serviços da AFID (60%) (Figuras 4, 5 e 6).
- Sobre os serviços abertos à comunidade, constatamos que existe um maior desconhecimento por parte dos inquiridos, pois apenas 10% reconhece que utilizou estes serviços (Figura 7), mas 50% considera que o trabalho desenvolvido pela instituição é muito importante (Figura 8).
- Por fim, a taxa de recomendação da instituição e dos seus serviços é de 90%, pelo que se conclui que os serviços que prestamos são reconhecidos pela comunidade (Figura 9).