



Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2011

No período compreendido entre 05-12-2011 e 30-01-2012 foi realizada a Avaliação de Satisfação referente ao ano de 2011, tendo sido inquiridas todas as partes interessadas.

No total foram enviados / entregues / disponibilizados cerca de 444 questionários.

Foram recebidos e validados 173 questionários que estavam corretamente preenchidos.

Após o tratamento estatístico dos questionários recolhidos, apresentam-se de seguida as médias de satisfação para cada parte interessada.

Valores próximos de 0% significam “Muito Insatisfeito” e valores próximos de 100% significam “Muito Satisfeito”. Seguem-se os resultados de 2011 por ordem decrescente:

Partes Interessadas	Satisfação
Parceiros da APPACDM	87,75%
Clientes da Formação Profissional da APPACDM	84,25%
Fornecedores da APPACDM	81,50%
Entidades Financiadoras da APPACDM	78,50%
Clientes de CAO e Lar Residencial da APPACDM	77,75%
Colaboradores da APPACDM	68,25%
Colaboradores do Internato Dr. Victor Fontes	59,25%

Se juntarmos os valores de satisfação da APPACDM, dos clientes da Formação Profissional (84,25%) com os valores de satisfação dos clientes de CAO e Lar Residencial (77,75%) e fizermos a média ponderada de acordo com os 84 questionários recolhidos (69 questionários da FPR e 15 questionários de CAO e LRE), obtemos uma **satisfação média de 83,00% para os clientes da APPACDM.**

Nos indicadores em que existe histórico e é possível é possível fazer a comparação, constatou-se anteriormente que os resultados de 2010 já tinham superado os resultados de 2009, e agora os resultados de 2011 voltam a superar ou igualar os resultados de 2010.

Os relatórios pormenorizados referentes à Avaliação de Satisfação de 2011 encontram-se anexos a este documento.

Repeses, 15 de Fevereiro de 2012

O Gestor da Qualidade

(Nuno Paixão)



Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2011

Parceiros da APPACDM

Média Final do Questionário: 87,75%

Desvio Padrão Final: 8,25

Nº de Questionários enviados: 25

N.º de Questionários recolhidos: 12

Questionários anulados: Não

Taxa de Aproveitamento: 100%

Metodologia de Pesquisa: Universo

Da análise às respostas dadas às 14 perguntas que compunham o questionário, constata-se que a satisfação dos parceiros da APPACDM é de 87,75%.

As 4 questões que apresentaram mais satisfação foram:

- “A APPACDM de Viséu presta um bom serviço à comunidade” com 95,83% de satisfação;
- “A APPACDM de Viséu é respeitada pela Comunidade” com 95,83 de satisfação;
- “A APPACDM de Viséu cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa instituição” com 95,83% de satisfação;
- “As relações com a APPACDM de Viséu são reguladas por algum protocolo ou acordo de serviços” com 95,00% de satisfação.

Do lado oposto, as 4 questões que obtiveram menos satisfação foram:

- “É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos” com 71,88% de satisfação;
- “Quando existem eventos importantes na/da APPACDM de Viséu, somos oficialmente convidados” com 77,27%;
- “Têm reuniões periódicas com os responsáveis da APPACVDM de Viséu” com 77,78% de satisfação;
- “Os resultados da avaliação periódica efetuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pela APPACDM de Viséu” com 78,57% de satisfação.

A última pergunta “De uma forma geral, qual é o meu grau de satisfação” obteve 87,75%.



Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2011

Clientes da Formação Profissional da APPACDM

Média Final do Questionário: 84,25%

Desvio Padrão Final: 4,75

Nº de Questionários enviados: 86

N.º de Questionários recolhidos: 69

Questionários anulados: Não

Taxa de Aproveitamento: 100%

Metodologia de Pesquisa: Universo

Da análise às respostas dadas às 47 perguntas que compunham o questionário, constata-se que a satisfação dos clientes da Formação Profissional é de 84,25%.

As 6 questões que apresentaram mais satisfação foram:

- “Os colaboradores têm uma boa apresentação” com 91,67% de satisfação;
- “Os equipamentos são atuais” com 89,49 de satisfação;
- “Os colaboradores são simpáticos e educados” com 89,49% de satisfação;
- “Os equipamentos estão adequados às atividades que aí são feitas” com 89,13% de satisfação;
- “As instalações são limpas e arrumadas” com 88,77% de satisfação;
- “Eu gosto das instalações e elas são confortáveis” com 88,77% de satisfação.

Do lado oposto, as 5 questões que obtiveram menos satisfação foram:

- “As refeições estão de acordo com o que é melhor para mim” com 70,42% de satisfação;
- “Eu sei qual é o meu plano de desenvolvimento individual” com 75,00%;
- “Nas decisões sobre o meu plano de desenvolvimento individual, eu digo o que penso e participo” com 76,45% de satisfação;
- “Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento” com 77,57% de satisfação;
- “As instalações estão protegidas contra roubos e incêndios” com 77,54% de satisfação.

A última pergunta “De uma forma geral, qual é o meu grau de satisfação” obteve 87,68%.



Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2011

Fornecedores da APPACDM

Média Final do Questionário: 81,50%

Desvio Padrão Final: 5,25

Nº de Questionários enviados: 37

N.º de Questionários recolhidos: 15

Questionários anulados: Não

Taxa de Aproveitamento: 100%

Metodologia de Pesquisa: Amostra dos 37 fornecedores mais significativos

Da análise às respostas dadas às 14 perguntas que compunham o questionário, constata-se que a satisfação dos fornecedores mais significativos é de 81,50%.

As 5 questões que apresentaram mais satisfação foram:

- “Facilidade em falar com a colaboradora responsável pelas encomendas” com 90,00% de satisfação;
- “Facilidade em falar com a colaboradora responsável pelos pagamentos” com 85,71 de satisfação;
- “Controlo e melhoria contínua da relação comercial” com 85,00% de satisfação;
- “Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas” com 85,00% de satisfação;
- Rigor da informação prestada sobre as encomendas desejadas com 85,00% de satisfação.

Do lado oposto, as 5 questões que obtiveram menos satisfação foram:

- “Adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos” com 71,43% de satisfação;
- “Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas” com 75,00%;
- “Rigor nas reclamações apresentadas sobre os fornecimentos recebidos” com 78,33% de satisfação;
- “Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas” com 78,33% de satisfação;
- Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização” com 78,33% de satisfação.

A última pergunta “De uma forma geral, qual é o meu grau de satisfação” obteve 88,33%.



Entidades Financiadoras da APPACDM

Média Final do Questionário: 78,50%

Desvio Padrão Final: 10,25

Nº de Questionários enviados: 2

N.º de Questionários recolhidos: 2

Questionários anulados: Não

Taxa de Aproveitamento: 100%

Metodologia de Pesquisa: Universo

Da análise às respostas dadas às 14 perguntas que compunham o questionário, constata-se que a satisfação das 2 principais entidades financiadoras da APPACDM (Instituto de emprego e Formação Profissional; Segurança Social) é de 87,75%.

As 6 questões que apresentaram mais satisfação foram:

- “As comunicações com a APPACDM de Viséu são feitas principalmente por escrito, telefonicamente e por e-mail” com 87,50% de satisfação;
- “Quando existem eventos importantes na/da APPACDM de Viséu, somos oficialmente convidados” com 87,50% de satisfação;
- “As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pela APPACDM de Viséu” com 87,50% de satisfação;
- “A APPACDM de Viséu presta um bom serviço à Comunidade” com 87,50% de satisfação.
- Todas as questões existentes com a APPACDM de Viséu foram resolvidos a bem e atempadamente” com 87,50% de satisfação;
- A APPACDM de Viséu cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa instituição com 87,50% de satisfação.

Do lado oposto, as 3 questões que obtiveram menos satisfação foram:

- “É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos” com 62,50% de satisfação;
- “Os resultados da avaliação periódica efetuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pela APPACDM de Viséu” com 62,50%;
- “Têm reuniões periódicas com os responsáveis da APPACVDM de Viséu” com 62,50% de satisfação;

A última pergunta “De uma forma geral, qual é o meu grau de satisfação” obteve 87,75%.



Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2011

Clientes de CAO e Lar Residencial da APPACDM

Média Final do Questionário: 77,75%

Desvio Padrão Final: 4,75

Nº de Questionários enviados: 46

N.º de Questionários recolhidos: 15

Questionários anulados: Não

Taxa de Aproveitamento: 100%

Metodologia de Pesquisa: Universo

Da análise às respostas dadas às 47 perguntas que compunham o questionário, constata-se que a satisfação dos clientes de CAO e LRE da APPACDM é de 77,75%.

As 5 questões que apresentaram mais satisfação foram:

- “Tenho confiança na APPACDM de Visu” com 86,67% de satisfação;
- “As instalações são limpas e arrumadas” com 83,33% de satisfação;
- “As instalações são fáceis de utilizar” com 83,33% de satisfação;
- “Os colaboradores têm boa apresentação” com 83,33% de satisfação;
- “Os colaboradores sabem como me apoiar nos cuidados de saúde” com 82,14% de satisfação.

Do lado oposto, as 6 questões que obtiveram menos satisfação foram:

- “Eu ajudo a planear as atividades que faço” com 65,00% de satisfação;
- “Eu penso que o que os colaboradores sabem sobre mim, não dizem nada aos outros se não for preciso e sem eu deixar” com 67,86% de satisfação;
- “Eu sei qual é o meu plano de desenvolvimento individual” com 68,33% de satisfação;
- “As instalações estão protegidas contra roubos e incêndios” com 68,33% de satisfação.
- “Os equipamentos são atuais” com 70,00% de satisfação;
- “Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento” com 70,00% de satisfação.

A última pergunta “De uma forma geral, qual é o meu grau de satisfação” obteve 83,33%.



Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2011

Colaboradores da APPACDM

Média Final do Questionário: 68,25%

Desvio Padrão Final: 9,0

Nº de Questionários enviados: 102

N.º de Questionários recolhidos: 41

Questionários anulados: Não

Taxa de Aproveitamento: 100%

Metodologia de Pesquisa: Universo

Da análise às respostas dadas às 35 perguntas que compunham o questionário, constata-se que a satisfação dos colaboradores da APPACDM de Viseu é de 68,25%.

As 5 questões que apresentaram mais satisfação foram:

- “Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função” com 84,76% de satisfação;
- “Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho” com 81,10% de satisfação;
- “Informação, comunicação e disseminação da Política e Objetivos da Qualidade” com 79,88% de satisfação;
- “Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho” com 78,05% de satisfação;
- “Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela APPACDM de Viseu” com 78,66% de satisfação.

Do lado oposto, as 5 questões que obtiveram menos satisfação foram:

- “À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela APPACDM de Viseu” com 51,83% de satisfação;
- “Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do setor” com 51,83% de satisfação;
- “Oportunidades para a sua progressão na carreira” com 54,33% de satisfação;
- “Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado” com 54,88% de satisfação;
- “Promoção e estímulo do trabalho em equipa” com 56,71% de satisfação.

A última pergunta “De uma forma geral, qual é o meu grau de satisfação” obteve 70,73%.



Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2011

Colaboradores do Internato Dr. Victor Fontes

Média Final do Questionário: 59,25%

Desvio Padrão Final: 10,25

Nº de Questionários enviados: 22

N.º de Questionários recolhidos: 19

Questionários anulados: Não

Taxa de Aproveitamento: 100%

Metodologia de Pesquisa: Universo

Da análise às respostas dadas às 35 perguntas que compunham o questionário, constata-se que a satisfação dos colaboradores do IVF é de 59,25%.

As 5 questões que apresentaram mais satisfação foram:

- “Orientação, apoio e cooperação da chefia” com 77,63% de satisfação;
- “Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia” com 76,32 de satisfação;
- “Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico” com 73,68% de satisfação;
- “Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade” com 72,22% de satisfação;
- “Realização pessoal e profissional com a função que desempenha” com 71,05% de satisfação.

Do lado oposto, as 5 questões que obtiveram menos satisfação foram:

- “À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela APPACDM de Viséu” com 35,53% de satisfação;
- “Oportunidades para a sua progressão na carreira” com 38,% de satisfação;
- “Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do setor” com 39,47% de satisfação;
- “Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na APPACDM de Viséu” com 42,11% de satisfação;
- “Atividades extra-profissionais proporcionadas pela APPACDM de Viséu” com 44,44% de satisfação.

A última pergunta “De uma forma geral, qual é o meu grau de satisfação” obteve 61,84%.