

Relatório Global da Avaliação de Satisfação realizada em 2010

No período compreendido entre 27-10-2010 e 30-11-2010 foi realizada a Avaliação de Satisfação das partes interessadas da APPACDM de Viseu e IVF:

(Clientes, Colaboradores, Parceiros e Fornecedores)

No total foram enviados/entregues cerca de 230 questionários.

Foram recebidos 134 questionários, tendo sido anulados 7 questionários por não se encontrarem correctamente preenchidos. O que deu um total de 127 questionários validados.

Clientes	
<p>N.º Questionários: 45 Questionários anulados: Sim Erros nos dados pessoais: 0 Erros por omissão de respostas: 7 N.º Questionários eliminados: 7 Questões validados: 38 Taxa de Aproveitamento: 84.44% Metodologia de Pesquisa: Universo</p> <p>Muito insatisfeito: 5.03% Insatisfeito: 2.36% Sem opinião: 8.71% Satisfeito: 48.72% Muito satisfeito: 34.17% Não aplicável: 1.01%</p> <p>Média Final: 76.5 Desvio Padrão Final: 3.25</p>	<p>De uma forma geral, 76,5% dos clientes encontram-se satisfeitos com o funcionamento da instituição. A questão que apresentou mais pontuação foi "Cumprimento dos horários da actividades culturais e recreativas" com 82,89% de satisfação. Do lado oposto, a questão que obteve menos satisfação foi "Conhecimento do que devo fazer em caso de catástrofe" com 65,54% de satisfação.</p> <p>Foram entregues questionários a todos os clientes, tendo sido recolhidos 45, dos quais 38 se encontravam correctamente preenchidos.</p>

Colaboradores	
<p>N.º Questionários: 72 Questionários anulados: Não Questões validados: 72 Taxa de Aproveitamento: 100% Metodologia de Pesquisa: Universo</p> <p>Muito insatisfeito: 8.33% Insatisfeito: 21.00% Sem opinião: 17.36% Satisfeito: 40.83% Muito satisfeito: 9.65% Não aplicável: 2.82%</p> <p>Média Final: 55.75 Desvio Padrão Final: 7.5</p>	<p>De uma forma geral, 55,75% dos colaboradores encontram-se satisfeitos com o funcionamento da da instituição. A questão que apresentou mais pontuação foi "Adequação ao uso dos documentos para registar dados do trabalho" com 71,01% de satisfação. Do lado oposto, a questão que obteve menos satisfação foi "Actividades de avaliação psicológica dos funcionários" com 37,50% de satisfação.</p> <p>Foram disponibilizados questionários a todos os colaboradores, tendo sido recolhidos 72, todos correctamente preenchidos.</p>

Parceiros	
<p>N.º Questionários: 7 Questionários anulados: Não Questões validados: 7 Taxa de Aproveitamento: 100% Metodologia de Pesquisa: Universo</p> <p>Muito insatisfeito: 0.00% Insatisfeito: 3.81% Sem opinião: 15.24% Satisfeito: 43.81% Muito satisfeito: 15.24% Não aplicável: 21.90%</p> <p>Média Final: 72.25 Desvio Padrão Final: 7.75</p>	<p>De uma forma geral, 72,25% dos parceiros encontram-se satisfeitos com o funcionamento da instituição. A questão que apresentou mais pontuação foi “Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria” com 82,89% de satisfação. Do lado oposto, a questão que obteve menos satisfação foi “Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização parceira” com 58,33% de satisfação.</p> <p>Foram enviados questionários para todos os parceiros, tendo sido recolhidos 7, todos correctamente preenchidos.</p>

Fornecedores	
<p>N.º Questionários: 10 Questionários anulados: Não Questões validados: 10 Taxa de Aproveitamento: 100% Metodologia de Pesquisa: Amostra</p> <p>Muito insatisfeito: 0.00% Insatisfeito: 0.00% Sem opinião: 7.33% Satisfeito: 56.67% Muito satisfeito: 32.00% Não aplicável: 4.00%</p> <p>Média Final: 81.5 Desvio Padrão Final: 5.0</p>	<p>De uma forma geral, 81,5% dos fornecedores encontram-se satisfeitos com o funcionamento da instituição. As questões que apresentaram mais pontuação foram “Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas” e “Rigor na avaliação realizada sobre o desempenho do fornecedor” ambas com 88,89% de satisfação. Do lado oposto, as questões que obtiveram menos satisfação foram “Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas” e “Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho do fornecedor” ambas com 65,54% de satisfação.</p> <p>Foram enviados questionários a uma amostra de 33 Fornecedores (mais significativos), tendo sido recolhidos 10, todos correctamente preenchidos.</p>

Nota: Para informação mais pormenorizada, é favor consultar o relatório de cada parte interessada.



(O Gestor da Qualidade - Nuno Paixão)

Viseu, 12 de Janeiro de 2011