

Relatório da Avaliação

Resultados

Planeamento das encomendas	Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
	Muito Insatisfeito	0	0.00%
	Insatisfeito	0	0.00%
	Sem Opinião	0	0.00%
	Satisfeito	6	60.00%
	Muito Satisfeito	3	30.00%
	Não Aplicável	1	10.00%

Média p/ Questão: 83.33%

Desvio Padrão p/ Questão: 11.79%

Rigor da informação prestada sobre as encomendas desejadas	Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
	Muito Insatisfeito	0	0.00%
	Insatisfeito	0	0.00%
	Sem Opinião	0	0.00%
	Satisfeito	9	90.00%
	Muito Satisfeito	1	10.00%
	Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 77.5%

Desvio Padrão p/ Questão: 7.91%

Rigor nas reclamações apresentadas sobre os fornecimentos recebidos	Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
	Muito Insatisfeito	0	0.00%
	Insatisfeito	0	0.00%
	Sem Opinião	0	0.00%
	Satisfeito	9	90.00%
	Muito Satisfeito	1	10.00%
	Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 77.5%

Desvio Padrão p/ Questão: 7.91%

Facilidade em falar com a pessoa responsável pelas encomendas	Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
	Muito Insatisfeito	0	0.00%
	Insatisfeito	0	0.00%
	Sem Opinião	0	0.00%
	Satisfeito	6	60.00%
	Muito Satisfeito	4	40.00%
	Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 85.0%

Desvio Padrão p/ Questão: 12.91%

Facilidade em falar com a pessoa responsável pelos pagamentos	Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
	Muito Insatisfeito	0	0.00%
	Insatisfeito	0	0.00%
	Sem Opinião	0	0.00%
	Satisfeito	6	60.00%
	Muito Satisfeito	4	40.00%
	Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 85.0%

Desvio Padrão p/ Questão: 12.91%

Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
----------------------------------------------------	----------	----------	--------------

Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
	Muito Insatisfeito	0	0.00%
	Insatisfeito	0	0.00%
	Sem Opinião	1	10.00%
	Satisfeito	4	40.00%
	Muito Satisfeito	4	40.00%
	Não Aplicável	1	10.00%

Média p/ Questão: 83.33%

Desvio Padrão p/ Questão: 16.67%

Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	0	0.00%
Satisfeito	4	40.00%
Muito Satisfeito	5	50.00%
Não Aplicável	1	10.00%

Média p/ Questão: 88.89%

Desvio Padrão p/ Questão: 12.42%

Rigor na avaliação realizada sobre o desempenho do fornecedor

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	0	0.00%
Satisfeito	4	40.00%
Muito Satisfeito	5	50.00%
Não Aplicável	1	10.00%

Média p/ Questão: 88.89%

Desvio Padrão p/ Questão: 12.42%

Adequação dos critérios de selecção de fornecedores

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	1	10.00%
Satisfeito	5	50.00%
Muito Satisfeito	4	40.00%
Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 82.5%

Desvio Padrão p/ Questão: 16.87%

Controlo e melhoria contínua da relação comercial

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	0	0.00%
Satisfeito	5	50.00%
Muito Satisfeito	5	50.00%
Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 87.5%

Desvio Padrão p/ Questão: 13.18%

Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	2	20.00%
Satisfeito	5	50.00%
Muito Satisfeito	2	20.00%
Não Aplicável	1	10.00%

Média p/ Questão: 75.0%

Desvio Padrão p/ Questão: 16.67%

Adequação dos meios e tempos de apresentação de reclamações

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	1	10.00%
Satisfeito	7	70.00%
Muito Satisfeito	2	20.00%
Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 77.5%

Desvio Padrão p/ Questão: 14.19%

Adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	1	10.00%
Satisfeito	6	60.00%
Muito Satisfeito	2	20.00%
Não Aplicável	1	10.00%

Média p/ Questão: 77.78%

Desvio Padrão p/ Questão: 14.16%

Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	2	20.00%
Satisfeito	5	50.00%
Muito Satisfeito	3	30.00%
Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 77.5%

Desvio Padrão p/ Questão: 18.45%

Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho de fornecedor

Resposta	N.º Resp	Freq. Relat.
Muito Insatisfeito	0	0.00%
Insatisfeito	0	0.00%
Sem Opinião	3	30.00%
Satisfeito	4	40.00%
Muito Satisfeito	3	30.00%
Não Aplicável	0	0.00%

Média p/ Questão: 75.0%

Desvio Padrão p/ Questão: 20.41%

Resultados Finais

Muito insatisfeito:	0.00 %
Insatisfeito:	0.00 %
Sem opinião:	7.33 %
Satisfeito:	56.67 %
Muito satisfeito:	32.00 %
Não aplicável:	4.00 %

Resultados Finais

Média Final: 81.5 %
Desvio Padrão Final: 5.0 %

Informações do Questionário e Amostra

Destinatário: Fornecedores
Nome do Inquérito: Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Fornecedores
Metodologia de Pesquisa: Amostra

Dados de recolha dos inquéritos

Data de Início: 27-10-2010
Data de Fim: 30-11-2010
N.º Questionários: 10
Questionários anulados: Não
Questões validados: 10
Taxa de Aproveitamento: 100%