

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O Inquérito é determinado por 8 categorias, relacionadas com a dinâmica da estrutura e os serviços prestados. Foi apresentado numa escala dicotómica “Sim” (S), “Não” (N) e considerada a possibilidade de “Não aplicável” (na) e “Não respondeu”(nr).

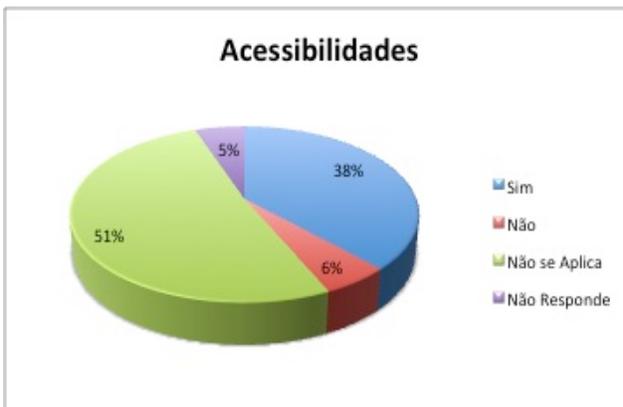
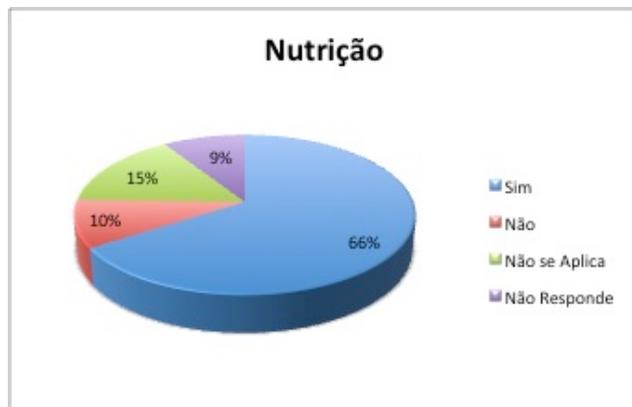
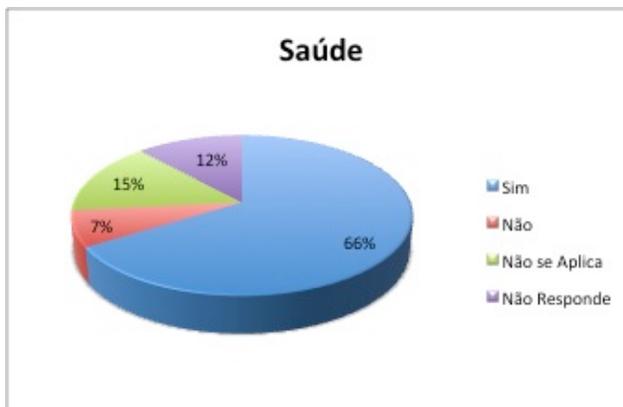
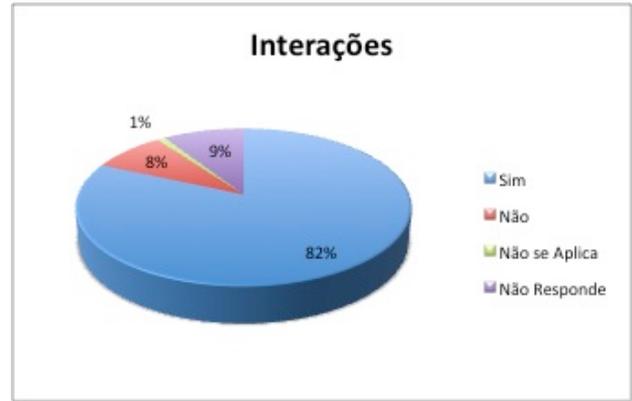
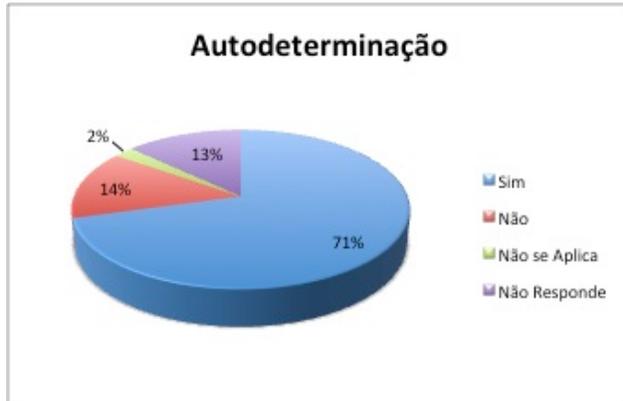
A categoria de Aquisição de conhecimentos foi só aplicada aos clientes de formação profissional, assim como a questão aberta “O que faria de diferente no centro”.

A entrega dos questionários aos clientes e a metodologia utilizada para responder ficou sob a responsabilidade de cada resposta tendo em conta os seguintes critérios:

- A seleção dos clientes (respondentes) foi feita tendo em conta as suas capacidades para responder ao questionário de modo mais autónomo possível;
- Face às necessidades de apoio de um colaborador (tutor) para responder ao questionário, sempre que possível/adequado o mesmo foi feito por quem não tem uma relação estreita com o cliente, fazendo no entanto parte do seu leque de relações;
- A metodologia utilizada com maior frequência, foi a da entrevista individual e operacionalizando-se/adaptando-se as questões, sem modificar o conteúdo final pretendido, recorrendo por vezes a linguagem gestual para melhor explicitação das questões.

Avenida 5 de Outubro,104 - 5º | 1064-004 Lisboa
Telef. 217928720 | Fax: 217928749 | e-mail: sedeapplx@mail.telepac.pt | web: www.appacdm-lisboa.org
NPC: 504646788

SERVIÇOS CENTRAIS



Avenida 5 de Outubro,104 - 5º | 1064-004 Lisboa
 Telef. 217928720 | Fax: 217928749 | e-mail: sedeapplx@mail.telepac.pt | web: www.appacdm-lisboa.org
 NPC: 504646788

Mod.023_04

SERVIÇOS CENTRAIS



Mod.023_04

Avenida 5 de Outubro,104 - 5º | 1064-004 Lisboa
 Telef. 217928720 | Fax: 217928749 | e-mail: sedeapplx@mail.telepac.pt | web: www.appacdm-lisboa.org
 NPC: 504646788



SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

O inquérito realizado apresenta a forma de escalograma, numa escala de Likert, de 4 níveis de resposta variável entre o “Muito Satisfeito” e o “Nada Satisfeito”. Foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (ns), “Não aplicável” (na) e “Não respondeu” (nr).

Composto por 4 categorias, relacionadas com a dinâmica da organização e os serviços prestados e de uma pergunta relativa ao grau de satisfação global com a Organização.

Considerou-se igualmente importante a formulação de uma pergunta aberta de forma a dar oportunidade aos Parceiros de registar os seus comentários e sugestões.

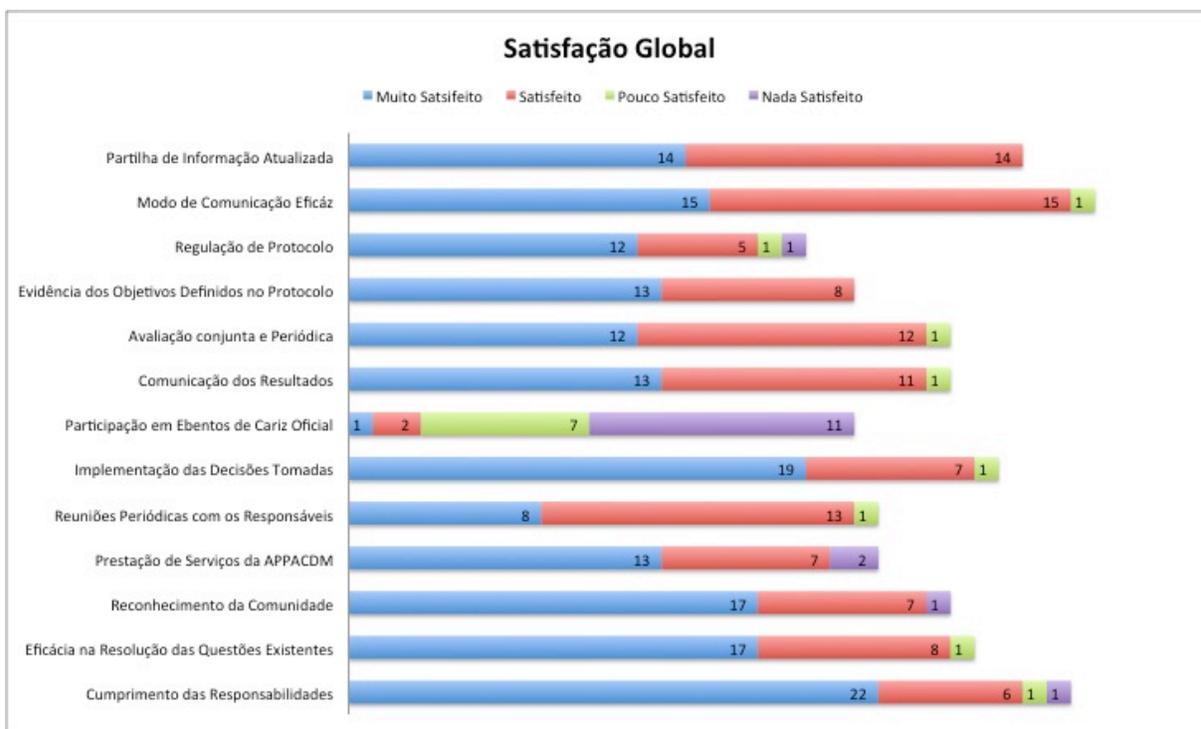
A entrega do questionário aos parceiros, foi feita pela Diretora Adjunta dos serviços centrais através de Email, que posteriormente após a receção dos mesmos os enviou através de correio interno, ao Departamento Qualidade que procedeu de acordo com as normas de confidencialidade, ao seu tratamento, análise, apresentação e divulgação de resultados após aprovação da Direção.

Destacam-se particularmente o cumprimento das responsabilidades da organização face aos protocolos /acordos estabelecidos com os parceiros. Destaca-se ainda com uma maior frequência de respostas o que diz respeito à tomada de decisão, eficácia na resolução das questões existentes bem como o reconhecimento da comunidade face à APPACDM de Lisboa.

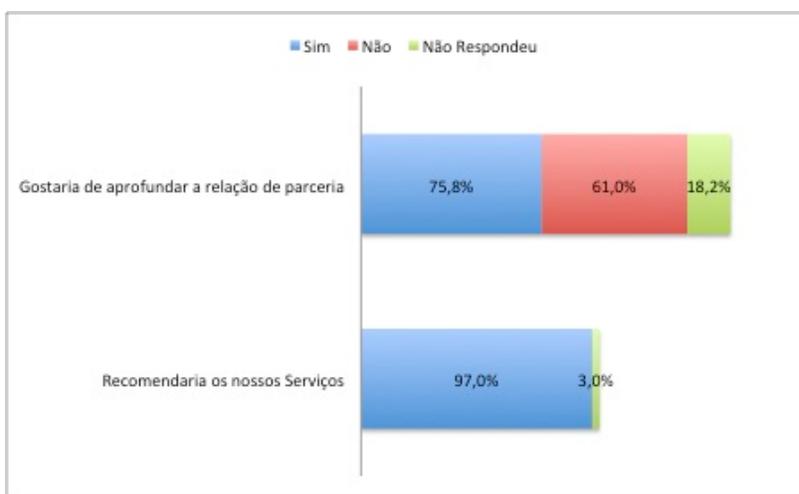
Avenida 5 de Outubro,104 - 5º | 1064-004 Lisboa

Telef. 217928720 | Fax: 217928749 | e-mail: sedeapplx@mail.telepac.pt | web: www.appacdm-lisboa.org
NPC: 504646788

SERVIÇOS CENTRAIS



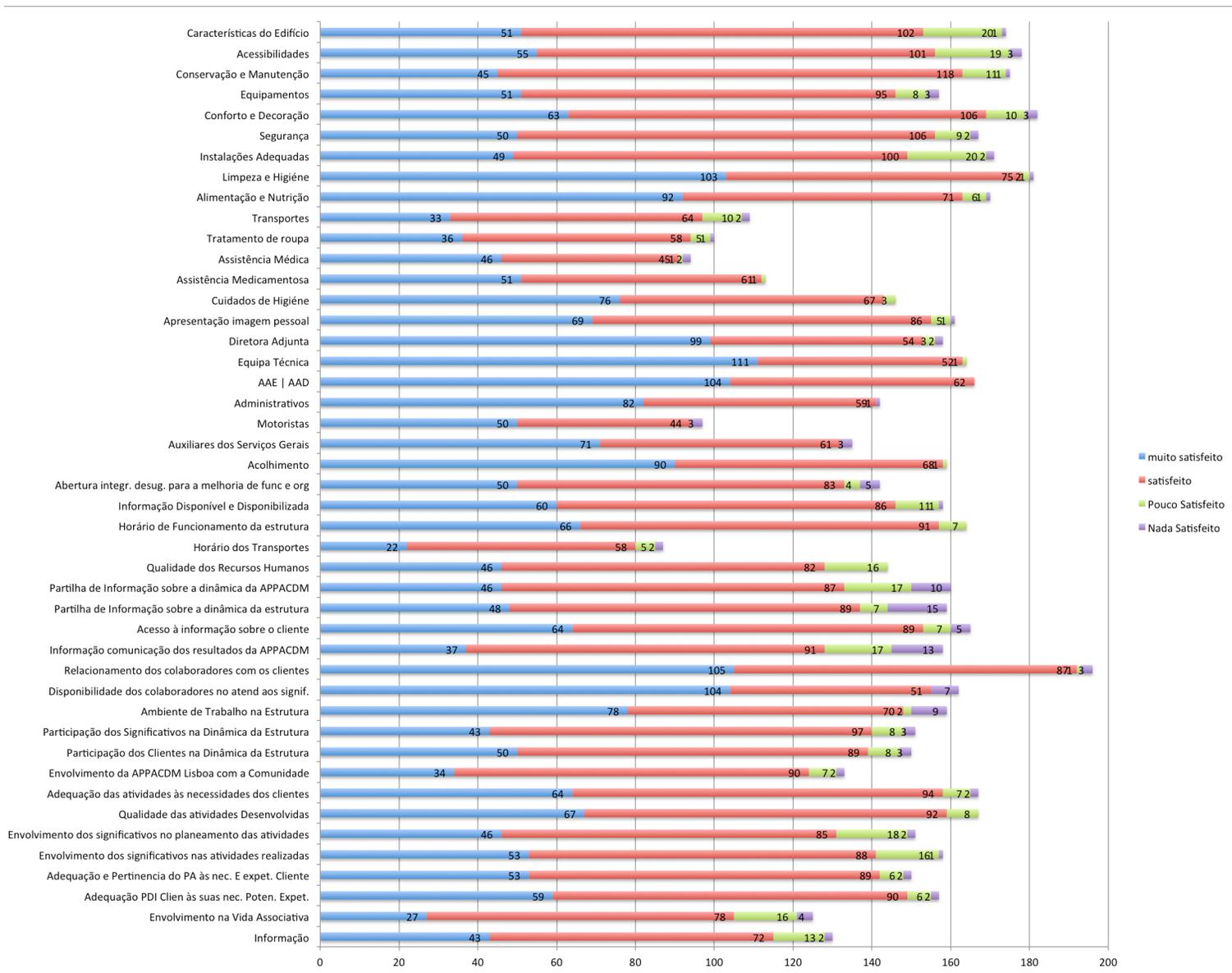
Às questões **“Gostaria de aprofundar a relação de parceria com a APPACDM de Lisboa e Recomendaria os nossos serviços”**, foi apresentada uma escala dicotómica “Sim” (S), “Não” (N). Destaca-se a elevada percentagem (97%) atingida na questão “Recomendaria os nossos serviços”.



Avenida 5 de Outubro,104 - 5º | 1064-004 Lisboa
 Telef. 217928720 | Fax: 217928749 | e-mail: sedeapplx@mail.telepac.pt | web: www.appacdm-lisboa.org
 NPC: 504646788

SATISFAÇÃO DOS SIGNIFICATIVOS

O Inquérito apresenta-se por 9 categorias, (45 perguntas) relacionadas com a dinâmica da organização/estrutura e os serviços prestados e de uma pergunta relativa á satisfação geral.



Avenida 5 de Outubro,104 - 5º | 1064-004 Lisboa

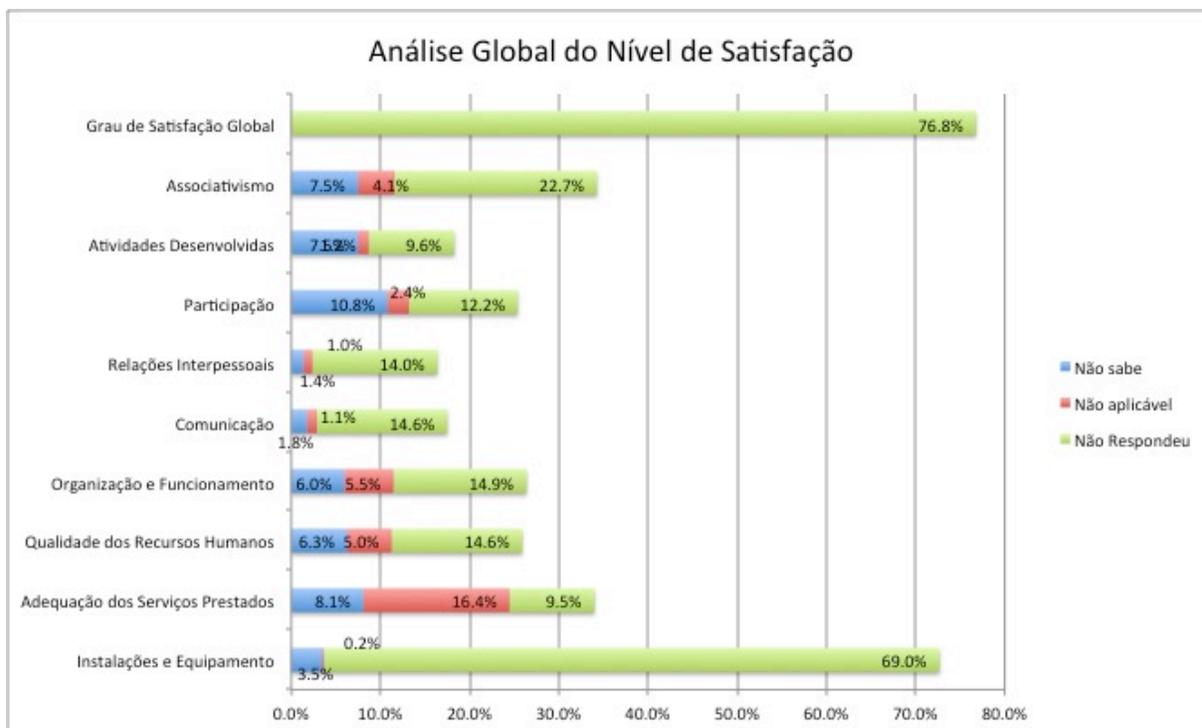
Telef. 217928720 | Fax: 217928749 | e-mail: sedeapplx@mail.telepac.pt | web: www.appacdm-lisboa.org
 NPC: 504646788

Mod.023_04

SERVIÇOS CENTRAIS

Foram ainda contempladas três perguntas referentes à continuidade do cliente na Estrutura/Organização e se Recomendaria os nossos serviços. Considerou-se igualmente importante a formulação de uma pergunta aberta de forma a dar oportunidade aos Significativos de registar os seus comentários e sugestões. O inquérito realizado apresenta a forma de escalograma, numa escala de Likert, de 4 níveis de resposta variável entre o “Muito Satisfeito” e o “Nada Satisfeito”.

Foi ainda considerada a possibilidades de assinalar “Não Sei” (NS), “Não aplicável” (NA) e “Não respondeu” (NR). Destaca-se uma elevada percentagem de não respondentes, no



que diz respeito à questão **“Grau de satisfação global”** o que poderá estar relacionado com o posicionamento desta questão no questionário. Relativamente ao NA (Não Aplicável) os 16,4% verificados, poderão estar relacionados com o facto dom questionário ser transversal à organização e de alguns serviços apenas existirem em determinadas respostas/serviços.

Avenida 5 de Outubro,104 - 5º | 1064-004 Lisboa

Telef. 217928720 | Fax: 217928749 | e-mail: sedeapplx@mail.telepac.pt | web: www.appacdm-lisboa.org
NPC: 504646788

Mod.023_04

