

## Os nossos sorrisos são para si! Obrigado!

No âmbito da implementação do SGAQ- Referencial EQUASS (Nível I) e no que respeita ao princípio da Participação, foram realizados os inquéritos de satisfação junto dos parceiros. O inquérito é apresentado em suporte de papel e tem por base uma escala de Likert, de 4 níveis de resposta variável entre o "Nada Satisfeito" e o "Muito Satisfeito". O Departamento Qualidade de acordo com as normas de confidencialidade procedeu ao seu tratamento, análise, apresentação e divulgação de resultados após aprovação da Direção. Foram enviados 74 emails através dos serviços centrais, no dia 10 de dezembro de 2013. No momento da exportação dos dados a 13 de janeiro de 2014, foram recepcionadas 14 respostas, correspondendo a uma taxa de retorno 16,2%, em 2012 obtivemos uma taxa de retorno de 25% para um total de 100 destinatários, o que representa um descida de 8,8%. No que reporta à avaliação global o valor atingido foi de 3,43, o que aponta para uma ligeira descida de 0,13% relativamente ao ano anterior cujo valor foi de 3,56.

