

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE PARCEIROS

DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS I 2016

SEDE: Av. 5 de Outubro, 104 - 5º - 1064-004 Lisboa | Telef.: 217928720 | Fax: 217928749 | Web: www.appacdm-lisboa.pt | E-mail: geral@appacdm-lisboa.pt
NPC: 504 646 788

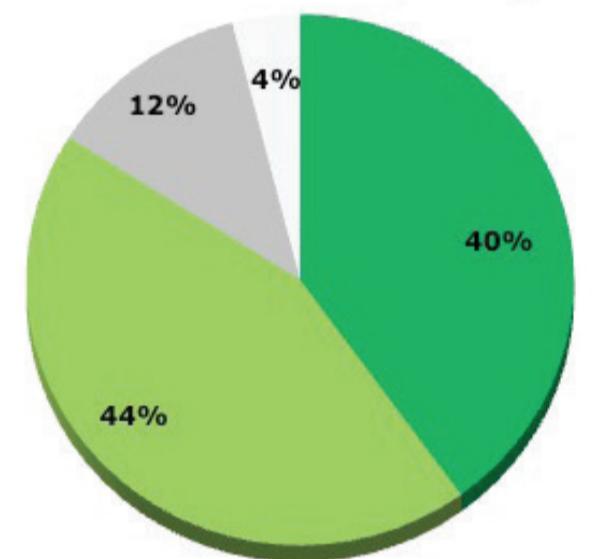
JUNTOS CRIAMOS SORRISOS! OBRIGADO!

No âmbito da implementação do referencial EQUASS ASSURANCE – Nível I, e no que respeita ao princípio da participação e a exemplo dos anos anteriores, procedeu-se à avaliação da **Satisfação de Parceiros**, tendo sido enviados 97 inquéritos e rececionados 20 através de preenchimento eletrónico e 4 em mão. A taxa de retorno obtida foi de 24,7% e têm por base uma escala de Likert, de 4 níveis de resposta variável entre o “Nada Satisffeito” e o “Muito Satisffeito”. O Departamento da Qualidade de acordo com as normas de confidencialidade procedeu ao seu tratamento, análise, apresentação e divulgação de resultados após aprovação da Direção.

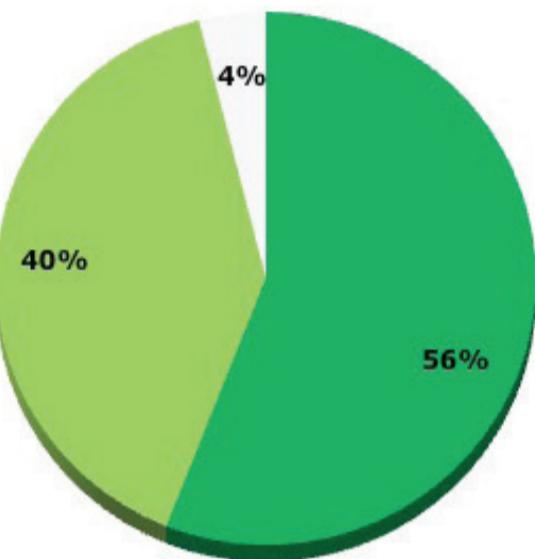
A taxa de participação dos Parceiros comparativamente a 2015 registou uma ligeira subida de 0,3%.

O grau de satisfação global foi de 89,7%, registando-se uma subida de 5% face ao ano anterior, correspondendo a 3,6 na escala de 1 a 4.

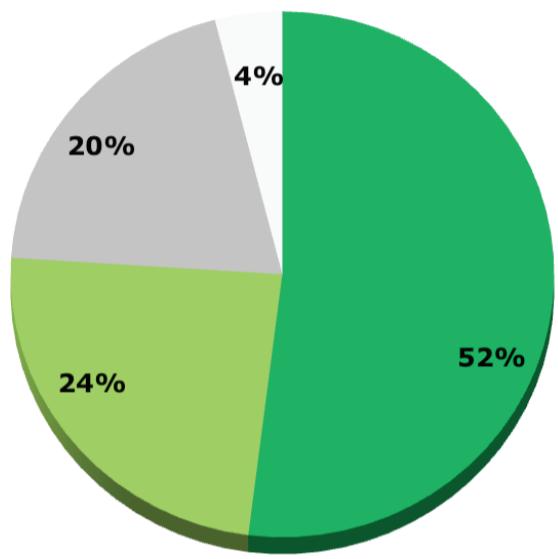
Partilha de informação atualizada e pertinente sobre as atividades da Instituição



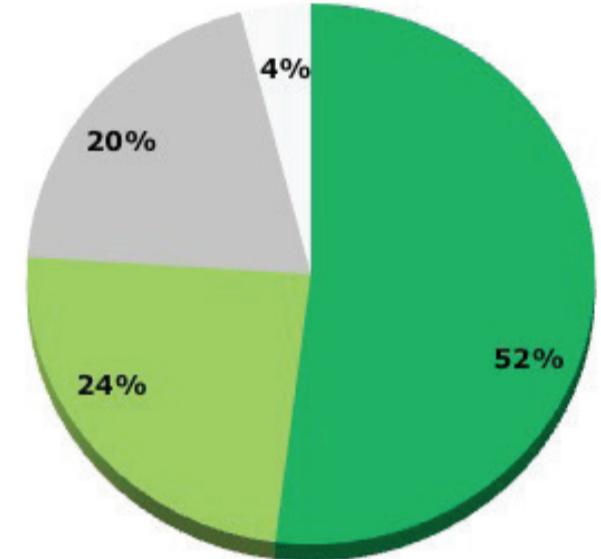
Modo de Comunicação Eficaz



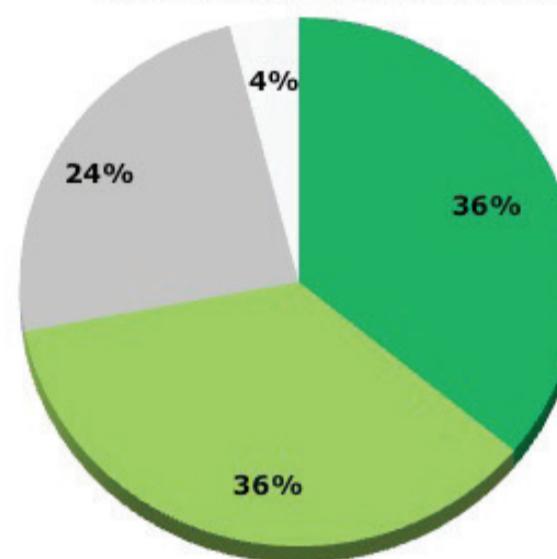
Regulação do Protocolo/Acordo de Cooperação interInstitucional



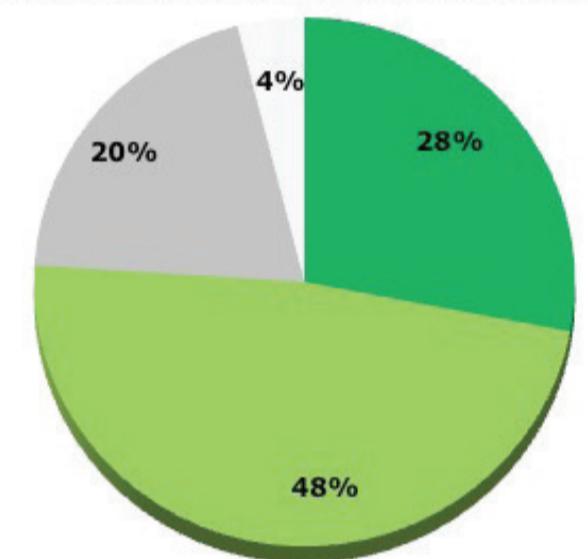
Evidência dos objetivos definidos no Protocolo/ Acordo



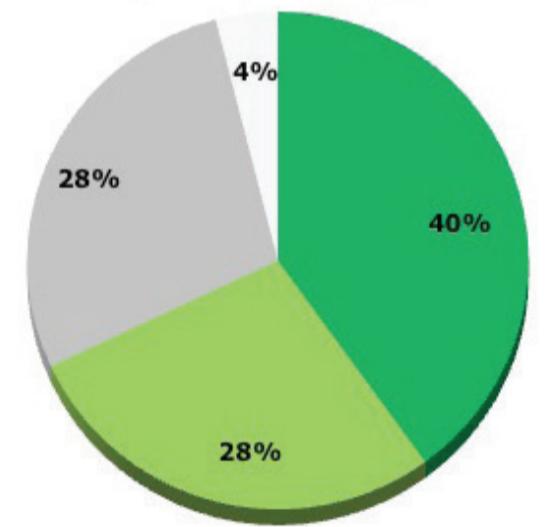
Avaliação conjunta e periódica do grau de concretização dos objetivos



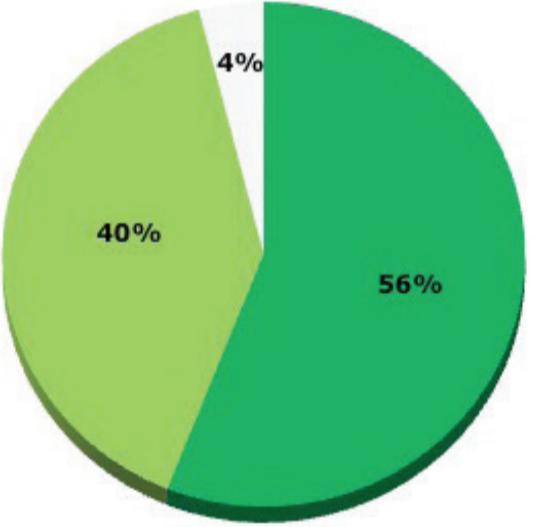
Comunicação dos resultados e do grau de concretização dos objetivos estabelecidos



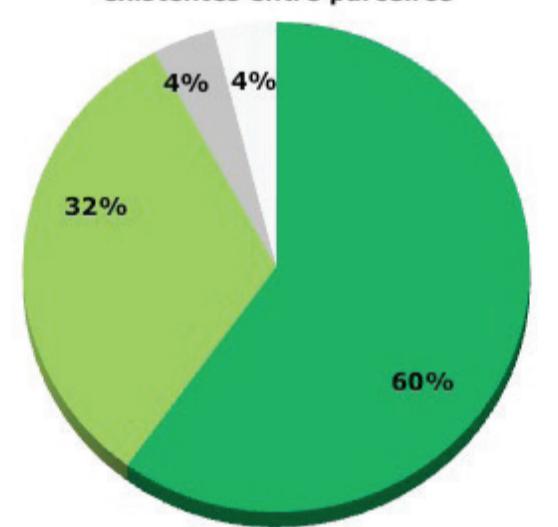
Reuniões periódicas com os responsáveis da APPACDM de Lisboa



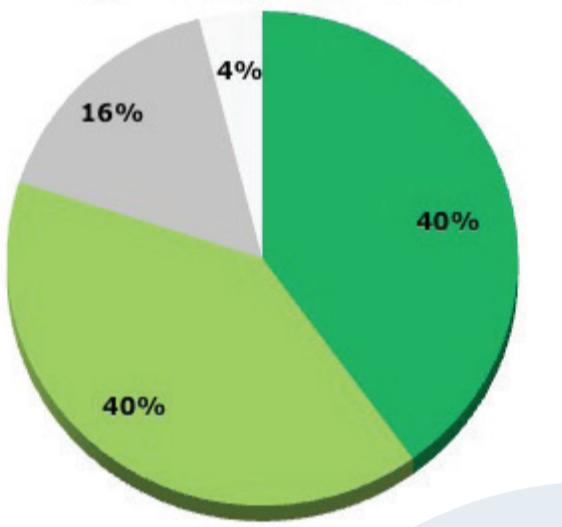
Implementação das decisões tomadas pelos parceiros



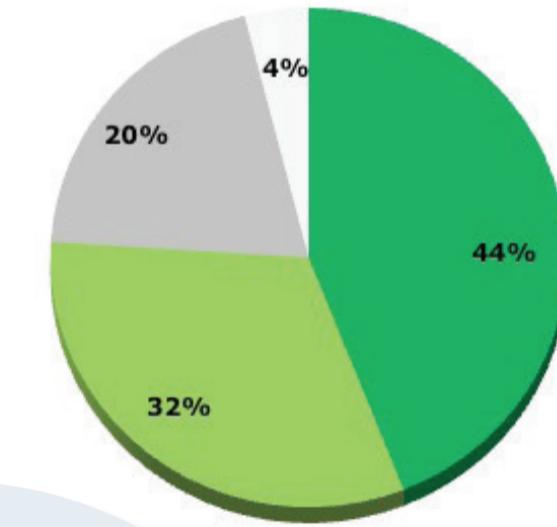
Eficácia na resolução das questões existentes entre parceiros



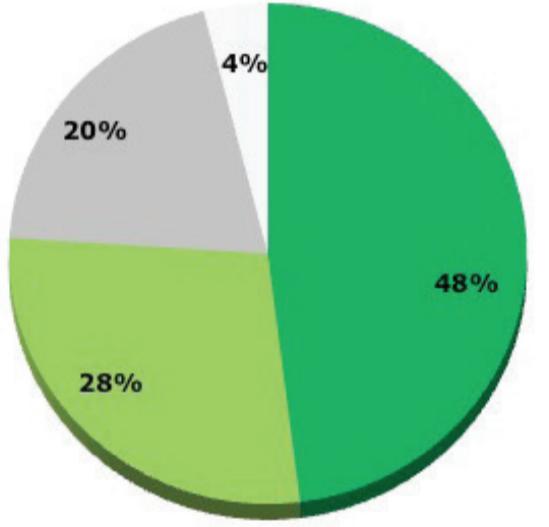
Participação em eventos organizados pelos parceiros



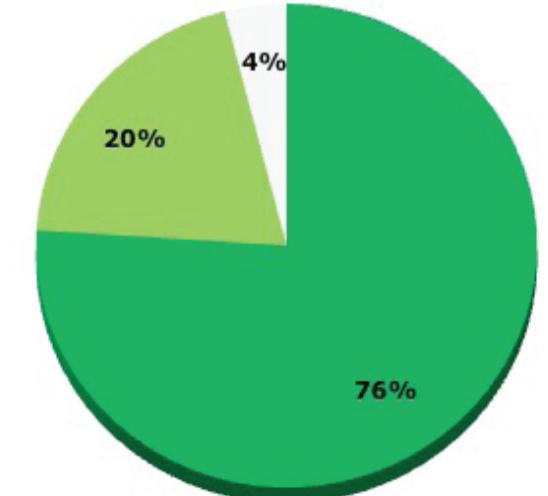
Prestação de serviços da APPACDM de Lisboa à Comunidade



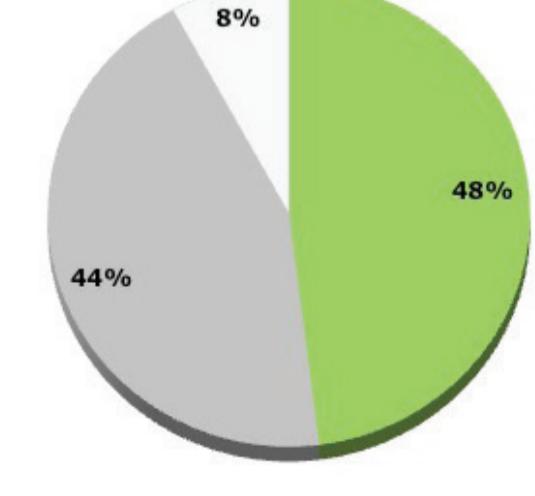
Reconhecimento da comunidade à APPACDM de Lisboa



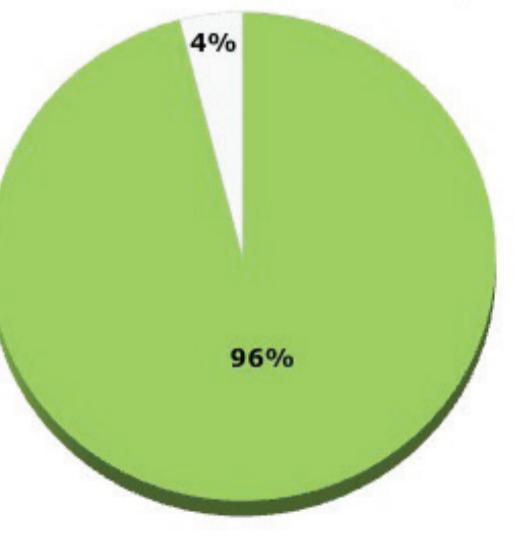
Cumprimento das responsabilidades da APPACDM de Lisboa no âmbito da parceria estabelecida



Gostaria de aprofundar a relação de parceria com a APPACDM de Lisboa



Recomendaria os nossos serviços



**ÍNDICE
DE SATISFAÇÃO
GLOBAL**

90%

MUITO SATISFEITO
SATISFEITO
N/A
NR



Lisb@20²⁰

PORTUGAL
2020

REPÚBLICA
PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE
E SEGURANÇA SOCIAL

SEGURANÇA SOCIAL
INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

REPÚBLICA
PORTUGUESA
EDUCAÇÃO

eQuass
European Quality in Social Services
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

DGERT
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA