Questionário de Satisfação aos Parceiros

	Questões	Questionários 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	Média
Imagem Global da Organização	Desempenho da organização	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4,42
	A cortesia dos colaboradores que lidam com os serviços	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4,76
	Flexibilidade e autonomia dos colaboradores	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4,32
	Capacidade de resposta e desenvoltura	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	2	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4,37
	As melhorias implementadas na organização	4	3	4	5	5	5	4		5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4		4	5	4	4	5	5	5	5	5	4,33
																																				Média				**4,44**
Envolvimento e Participação	Aferição do indice de satisfação dos serviços	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4		4	5	4	4	5	5	5	5	5	4,30
	A possibilidade de utilização de vários canais	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,68
	A existência de interlocutores responsáveis	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,55
	A participação dos serviços	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4		4	3	3	4		5	4	3	4	5	4	5	5	5	4,31
																																				Média				**4,46**
Acessibilidades	Informação acessível	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4,42
	Meios expeditos na prestação do serviço	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,63
	Atendimento telefónico	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4		5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,51
	Atendimento por email	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,55
																																				Média				**4,53**
Produtos e serviços	Satisfação com os produtos entregues	4	3	4	5	4	5	4		4	5	5	5	4	4	4		5	3		5	4		4		3	4	3	3		4	5	3		5	5	5	5	5	4,23
	Satisfação com os serviços prestados	5	3	5	4	4	5	4		4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4		4	5	4		5	5	5	5	5	4,37
	Qualidade da informação disponibilizada	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4		5	4	3	5	4	5	4		5	4	4	4	5	5	5	4		5	5	5	5	5	4,43
	Tempo de resposta às solicitações	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4		5	4	3	5		5	4		4	5	3	3	5	5	5	3		5	5	5	5	5	4,44
																																				Média				**4,37**