

**DM10.07 RESULTADOS FINAIS DO TRATAMENTO DE INQUÉRITOS****RESULTADOS**

Processo:115556

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Rigor da informação prestada sobre as encomendas desejadas**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Rigor nas reclamações apresentadas sobre os fornecimentos recebidos**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Facilidade em falar com a pessoa responsável pelas encomendas**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Facilidade em falar com a pessoa responsável pelos pagamentos**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Fiabilidade**Questão: Planeamento das encomendas**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |

| | | | |
|------------------|---|--------|--------|
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 6 | 60.0 % | 60,00% |
| muito satisfeito | 4 | 40.0 % | 40,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 80.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 17.21 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Rigor na avaliação realizada sobre o desempenho do fornecedor

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Adequação dos critérios de seleção de fornecedores

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Controlo e melhoria contínua da relação comercial

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|----------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
|----------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|

| | | | |
|--------------------|---|--------|--------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação dos meios e tempo de apresentação das encomendas

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação dos meios e tempos de apresentação de reclamações

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Grupo: Acessibilidade**Questão: Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Grupo: Acessibilidade**Questão: Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho de fornecedor**

| Resposta | N.º Respostas | Frequência Relativa com missings | Frequência Relativa sem missings |
|--------------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| insatisfeito | 0 | 0.0 % | 0,00% |
| satisfeito | 2 | 20.0 % | 20,00% |
| muito satisfeito | 8 | 80.0 % | 80,00% |
| sem opinião | 0 | 0.0 % | |
| não aplicável | 0 | 0.0 % | |

Média p/ Questão: 93.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.05 %

Escala(s) Utilizada(s)**Escala: Escala de satisfação**

| Grau | Valor | Conta para cálculo | Porcentagem |
|--------------------|-------|--------------------|-------------|
| muito satisfeito | 3 | Sim | 100,00 % |
| satisfeito | 2 | Sim | 66,67 % |
| insatisfeito | 1 | Sim | 33,33 % |
| muito insatisfeito | 0 | Sim | 0,00 % |
| sem opinião | -1 | Não | |
| não aplicável | -2 | Não | |

Resultados Finais

| Escala de satisfação | Frequência relativa com missings | Frequência relativa sem missings |
|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| muito insatisfeito | 0.00 % | 0.00 % |
| insatisfeito | 0.00 % | 0.00 % |
| satisfeito | 22.50 % | 22.50 % |
| muito satisfeito | 77.50 % | 77.50 % |
| sem opinião | 0.00 % | - % |
| não aplicável | 0.00 % | - % |

Média Final: 92.50 %

Desvio Padrão Final: 3.33 %

Informações do Questionário e Amostra

Destinatário(s): • Fornecedores

Nome do Inquérito: QA - Avaliação da Satisfação 2012 - Fornecedores

Metodologia de Pesquisa: Universo

Número de Pessoas: 10

Percentagem de Amostra: 100

Dados de recolha dos inquéritos

Data de Início: 09-05-2013

Data de Fim: 31-05-2013

N.º Questionários: 10

Questionários anulados: Não

Erros nos dados pessoais: 0

Erros por omissão de respostas: 0

N.º Questionários eliminados: 0

Questionários validados: 10

Taxa de Aproveitamento: 100%