
MAIO, 2020

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

INTRODUÇÃO

O SATAE promoveu junto dos seus associados, através do envio de questionário, um levantamento sobre o nível de satisfação dos mesmos, no que diz respeito aos serviços prestados e às ações desenvolvidas no ano de 2019, com o objetivo de avaliar a qualidade e promover a melhoria contínua do serviço prestado em prol dos ATAEE, de acordo com as suas expectativas e sugestões.

O questionário enviado é constituído por dois tipos de questões, a saber:

- ☒ Questões fechadas, isto é, com uma escala de pontuação de 1 a 5, com a indicação dos critérios valorativos correspondentes, nas quais os associados podem quantificar a sua opinião.
- ☒ Questão aberta, onde os associados podem colocar as sugestões.

MÉTODOS ESTATÍSTICOS

Os métodos utilizados para o tratamento das respostas apresentadas foram os seguintes:

- ☒ Para as questões fechadas, é apresentado o valor médio das respostas, assim como um gráfico de frequências para cada questão, apresentado em anexo.
- ☒ Para a questão aberta, são listadas todas as respostas;

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Número de participantes: 53

Número de respostas ao questionário: 53



Grupo I – Avaliação dos serviços prestados e das ações desenvolvidas pelo SATAE

Questão		Média da questão	Avaliação do grupo
1	Qual o grau de satisfação no que respeita às iniciativas realizadas pelo SATAE em 2019?	4,4	4,5
2	Qual o grau de satisfação no que respeita ao atendimento direto aos associados?	4,7	
3	Qual o grau de satisfação no que respeita à comunicação escrita para os associados?	4,6	
4	Qual o grau de satisfação no que respeita ao “SITE” do SATAE?	4,6	
5	Qual o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo SATAE?	4,6	
6	Qual o grau de interesse no que respeita às ações de formação a realizar pelo SATAE?	4,2	

Grupo II - Sugestões

- Divulgação de ações de formação;
- Encontros promovidos pelo Sindicato em várias regiões do país;

CONCLUSÕES

Na sua globalidade, os serviços prestados pelo SATAE, bem como as ações que foram desenvolvidas no ano de 2019, tiveram uma avaliação francamente positiva, pois a generalidade dos associados teve uma opinião muito favorável.

Da avaliação das questões fechadas, obtém-se uma **pontuação global de 4,5**, que se constitui como uma pontuação muito boa.

A questão fechada que obteve menor pontuação foi:

- Qual o grau de interesse no que respeita às ações de formação a realizar pelo SATAE? – 4,2;

Uma vez que o SATAE ainda não divulgou Cursos de Formação na Plataforma E-learning e sendo esta uma necessidade identificada, pensamos que em breve os associados venham a ter bastante interesse nas ações de formação que o SATAE irá divulgar, através do seu Plano de Formação.



Sindicato dos Agentes Técnicos de Arquitectura e Engenharia

O SATAE pretende envolver cada vez mais os associados no que diz respeito à oferta de serviços inovadores e necessários, assim como nas ações a desenvolver como forma de unir cada vez mais a classe dos ATAE.

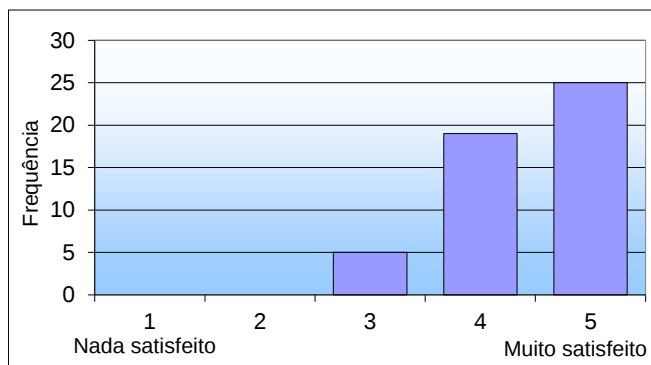
Lisboa, 02 de maio de 2020

Nota: Anexo com gráficos correspondentes às perguntas fechadas.

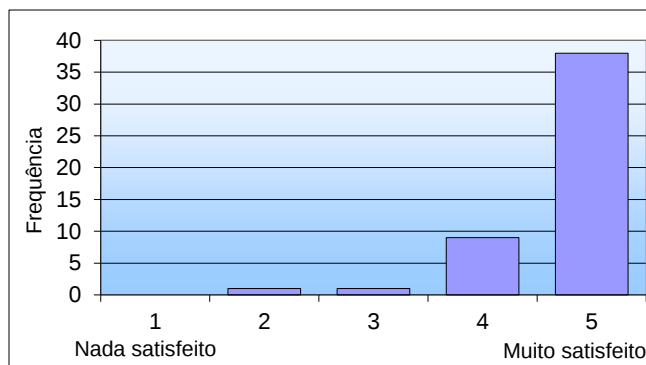
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

I - Avaliação da satisfação dos serviços prestados

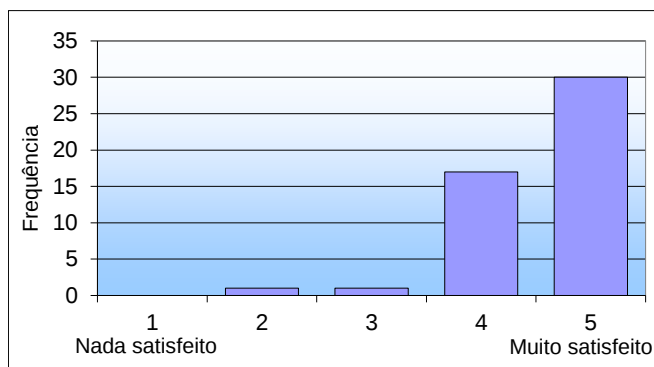
1 - Atendimento direto aos associados?



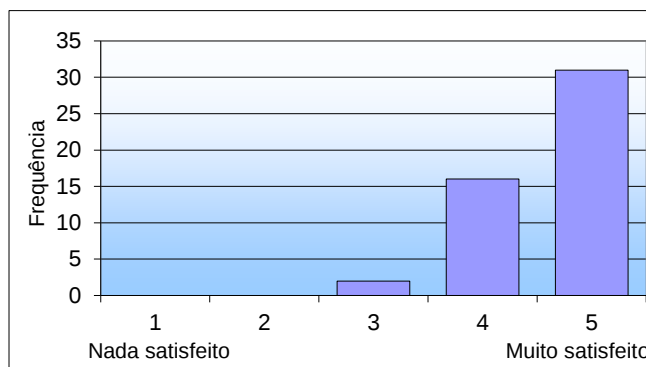
2 - Comunicação escrita para os associados



3 - "SITE" do SATAE?

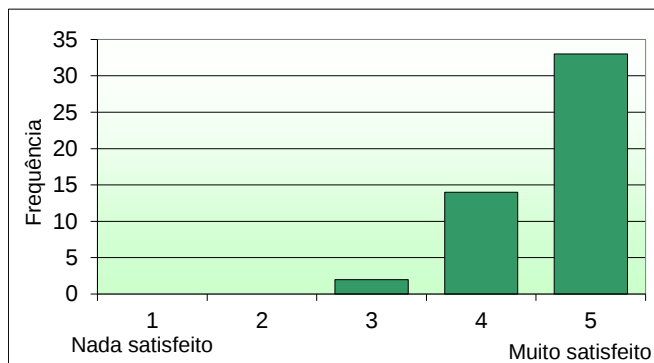


4 - Serviços prestados pelo SATAE?

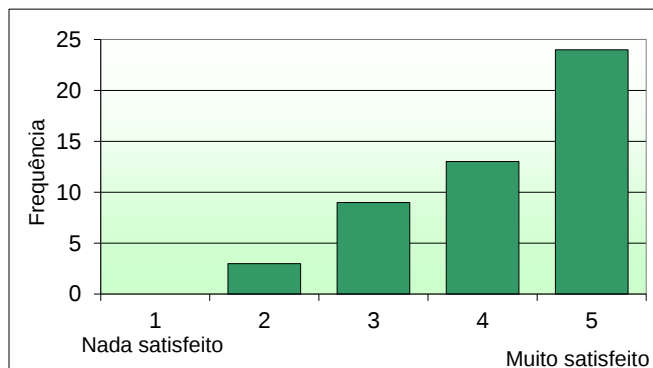


II - Avaliação das ações desenvolvidas

5 - Iniciativas realizadas pelo SATAE em 2019?



6 - Ações de formação a realizar pelo SATAE?





Satae

Sindicato dos Agentes Técnicos de Arquitectura e Engenharia

Caro associado do SATAE,

A sua opinião é muito importante para nós.

Estamos a fazer este contacto com o objetivo de avaliar a qualidade e promover a melhoria contínua do serviço prestado em prol dos ATAE, de acordo com as suas expectativas e sugestões.

Desde já agradecemos a sua colaboração e assim poder dar resposta às expetativas de todos os ATAE no processo de evolução por todos desejado.

Pedimos que colabore e assim ajude a alcançar este objetivo, preenchendo o questionário seguinte e remetendo para satae.dn@gmail.com:

NOTA: Assinale com X a opção que melhor corresponde à sua opinião

1. Qual o grau de satisfação no que respeita às iniciativas realizadas pelo SATAE em 2019?

Nada satisfeito

☐ 1☐ 2☐ 3☐ 4

Muito satisfeito

☐ 5

2. Qual o grau de satisfação no que respeita ao atendimento direto aos associados?

Nada satisfeito

☐ 1☐ 2☐ 3☐ 4

Muito satisfeito

☐ 5

3. Qual o grau de satisfação no que respeita à comunicação escrita para os associados?

Nada satisfeito

☐ 1☐ 2☐ 3☐ 4

Muito satisfeito

☐ 5

4. Qual o grau de satisfação no que respeita ao “SITE” do SATAE?

Nada satisfeito

☐ 1☐ 2☐ 3☐ 4

Muito satisfeito

☐ 5

5. Qual o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo SATAE?

Nada satisfeito

☐ 1☐ 2☐ 3☐ 4

Muito satisfeito

☐ 5

6. Qual o grau de interesse no que respeita às ações de formação a realizar pelo SATAE?

Nada satisfeito

☐ 1☐ 2☐ 3☐ 4

Muito satisfeito

☐ 5

Sugestões:

Obrigado pela colaboração,
A Direção do SATAE