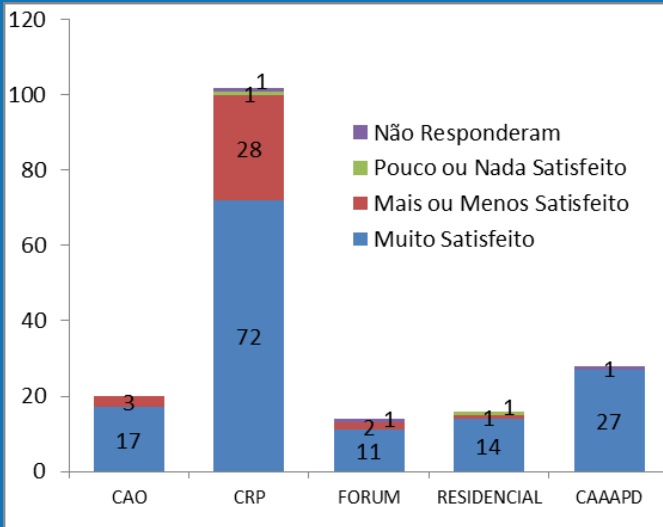


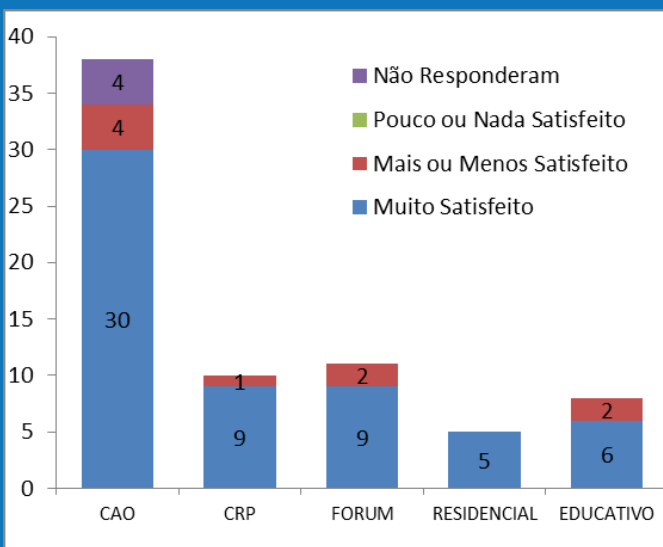
Nesta publicação apresentamos os resultados da avaliação de satisfação e de desempenho organizacional em 2012. Estes dados estão igualmente disponíveis para consulta no site do CEERDL ([www.ceerdl.org](http://www.ceerdl.org)).

### SATISFAÇÃO GLOBAL DOS CLIENTES E SIGNIFICATIVOS DAS RESPOSTAS SOCIAIS COM A ORGANIZAÇÃO

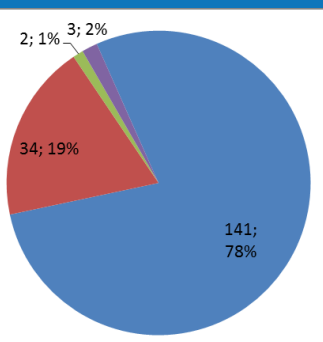
Nº DE CLIENTES / RESPOSTAS



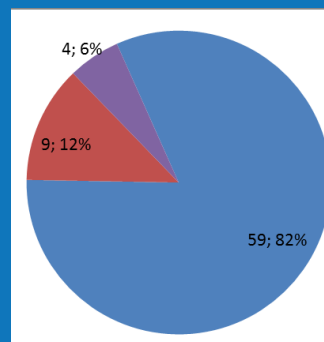
Nº DE SIGNIFICATIVOS / RESPOSTAS



Taxa de Satisfação Global Clientes

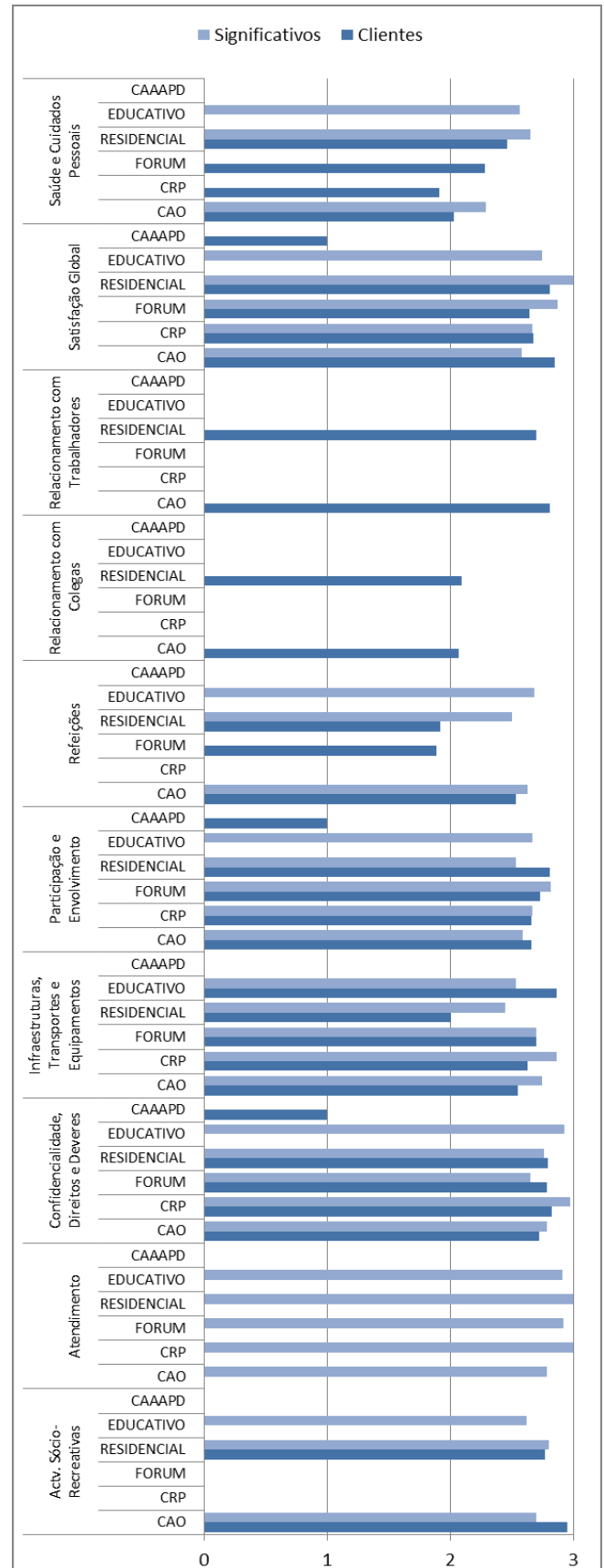


Taxa de Satisfação Global Significativos



A avaliação da satisfação revela que, a maioria dos clientes (78%) e dos significativos (82%) posicionam-se, em escala de 1 a 3, no grau 3 de Satisfação - Muito Satisfeito com os serviços prestados.

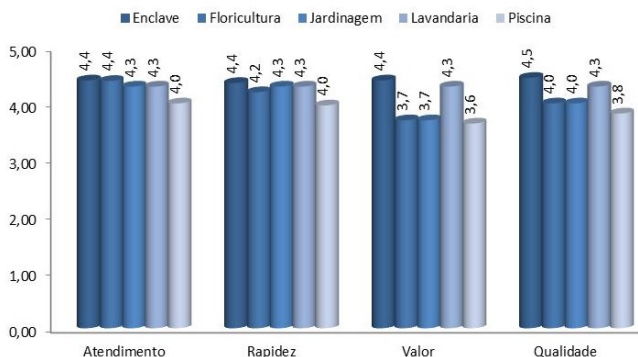
### GRAU MÉDIO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E SIGNIFICATIVOS POR VERTENTE AVALIADA



Sendo o grau médio da satisfação global de 2,71 para os significativos e de 2,54 para os clientes, verifica-se que por vertentes de atendimento o grau médio é maioritariamente superior a 2,5

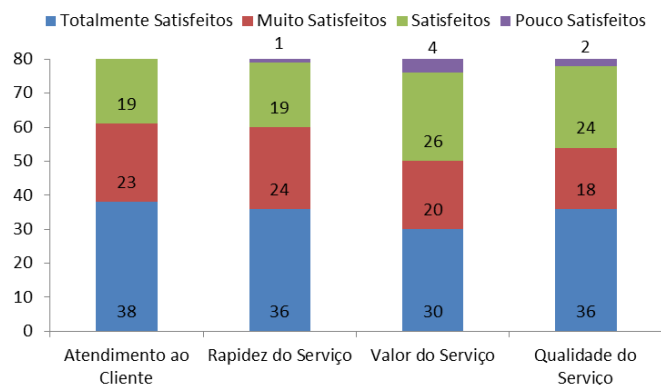
## SATISFAÇÃO GLOBAL DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS À COMUNIDADE COM A ORGANIZAÇÃO

### Grau Médio Satisfação por vertente / serviço

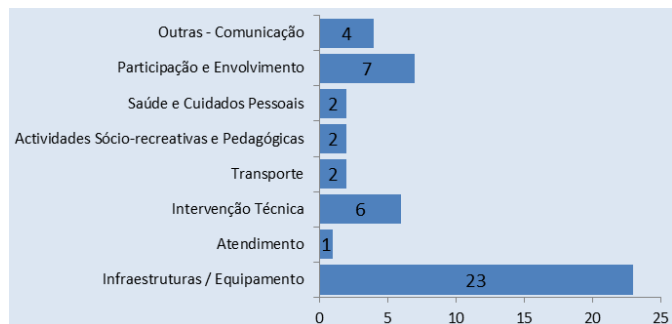


Numa escala de 1 a 5, em que: 1-Nada Satisfeito; 2-Pouco Satisfeito; 3-Satisfeito; 4-Muito Satisfeito e 5-Totalmente Satisfeito, apresentam-se os resultados de satisfação dos clientes dos Serviços à Comunidade. Foram inquiridos 80 clientes, representando um aumento significativo dos inquiridos face ao ano anterior, conforme quadro abaixo, os quais apresentam um Grau médio de satisfação de 4,12

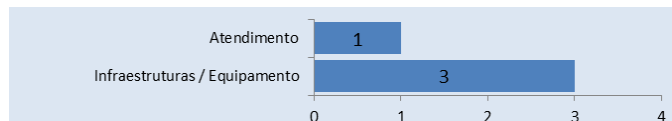
Ano	Enclave	Floricultura	Jardinagem	Lavandaria	Piscina	Total Geral
2012	22	10	10	10	28	80
2011	17	11	2	11	10	51



### Nº DE SUGESTÕES

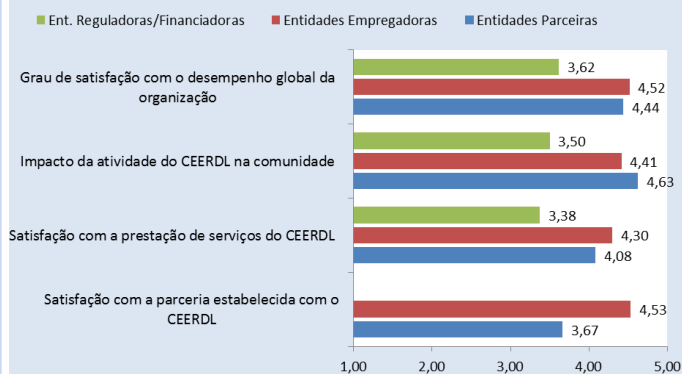


### Nº DE RECLAMAÇÕES



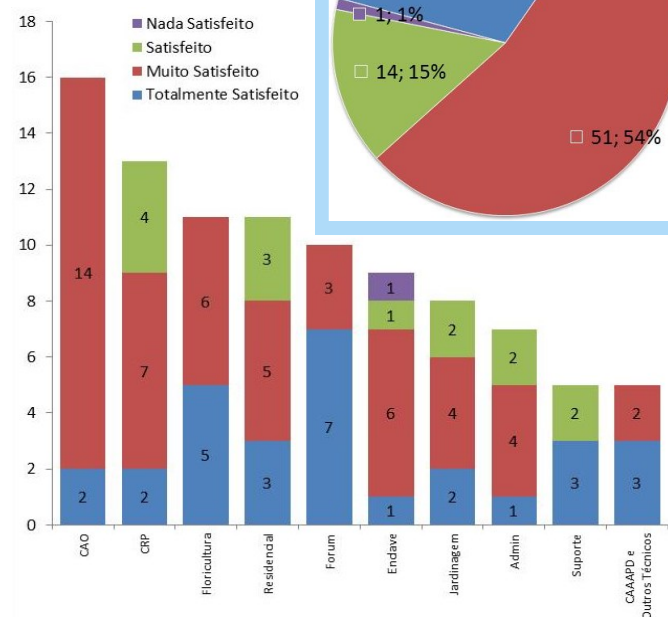
Os resultados do sistema de sugestões e de reclamações são de 49 e 4 respetivamente. Sublinhe-se que destas 4 reclamações 3 são relativas a infraestruturas.

## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

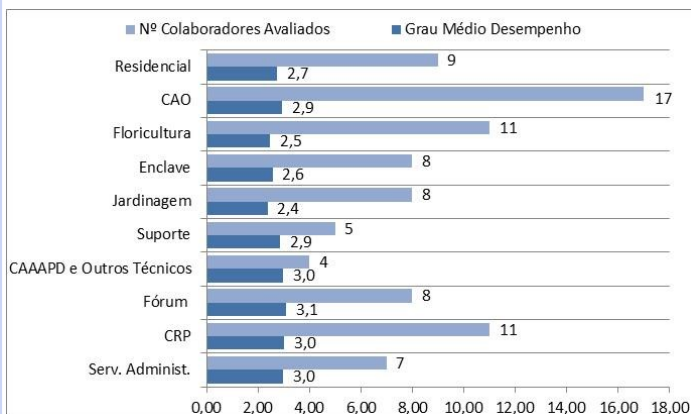


## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Foram inquiridos 95 colaboradores registando-se um grau médio de satisfação de 4,1 (Muito Satisfeitos)



## AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS COLABORADORES



O grau médio de desempenho dos colaboradores é de 3 (2,8), correspondendo este ao nível de "BOM"