

Avaliação de Necessidades e Expetativas

Ano	Nº de inquéritos entregues		Nº de inquéritos preenchidos		Média global	
	2017	2019	2017	2019	2017	2019
Clientes CAO	10	7	10	7	81,86%	85,27%
Clientes LRE	9	9	9	9	81,41%	88,20%
Significativos CAO	20	22	13	17	88,74%	85,38%
Significativos LRE	13	15	7	8	88,94%	92,63%
Colaboradores CAO	10	10	10	10	88,61%	86,29%
Colaboradores LRE	20	16	20	13	84,32%	78,31%
Parceiros	15	22	9	5	91,68%	81,23%
Financiadores	1	0	1	0	87,69%	~~~~~
Fornecedores	10	10	4	3	88,67%	82,22%

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Avaliação de Satisfação

Ano	Nº de inquéritos entregues			Nº de inquéritos preenchidos			Média global		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Cientes CAO	10	9	7	10	9	7	88,86%	90,09 %	81,86%
Cientes LRE	9	8	9	9	8	9	88,18%	85,87%	81,41%
Significativos CAO	20	22	22	13	15	17	91,50%	88,71%	86,32%
Significativos LRE	13	15	15	7	10	8	87,67%	88,93%	90,75%
Colaboradores CAO	10	10	10	10	10	10	73,84%	77,94%	78,72%
Colaboradores LRE	20	19	16	20	19	13	78,60%	73,52%	68,38%
Parceiros	15	28	22	9	7	5	90,71%	94,25%	82,43%
Financiadores	1	1	0	1	0	0	78,57%		
Fornecedores	10	10	10	4	5	3	88,96%	97,69%	89,58%

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.