



Relatório

Avaliação de satisfação 2023

Inquérito às entidades formadoras certificadas

Macroprocesso: Certificação, Alargamento e Transmissão

Macroprocesso: Auditorias



ÍNDICE

1.	ENQUADRAMENTO DO INQUÉRITO	3
1.1.	Metodologia de aplicação e estrutura do questionário	3
1.2.	Questionário - aplicação e respostas	4
2.	RESULTADOS CAT	4
2.1.	Tipo de processo realizado	4
2.2.	Serviço CAT prestado pela DGERT/DSQA	5
2.2.1.	Qualidade da informação no site	5
2.2.2.	Prestação dos esclarecimentos necessários durante o processo	5
2.2.3.	Os serviços da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na sua atuação	6
2.2.4.	Disponibilidade dos/as funcionários/as da DGERT/DSQA para esclarecimento de dúvidas	6
2.2.5.	Contribuição do processo de certificação/alargamento/transmissão para a qualidade da formação realizada pela entidade	7
2.2.6.	Satisfação global CAT	7
2.2.7.	Sugestões e comentários CAT	8
2.2.7.1.	Metodologia de análise	8
2.2.7.2.	Resultados	8
2.2.7.3.	Conclusão	9
2.3.	Conclusão geral CAT (questões fechadas e questão aberta)	9
3.	RESULTADOS AUDITORIA	11
3.1.	Serviço auditoria prestado pela DGERT/DSQA	11
3.1.1.	O site da certificação e a informação necessária sobre o processo	11
3.1.2.	Prestação dos esclarecimentos necessários por parte da equipa auditora durante o processo de auditoria	11
3.1.3.	Qualidade e rigor técnico na atuação da equipa auditora	12
3.1.4.	Disponibilidade da equipa auditora para o esclarecimento de dúvidas	12
3.1.5.	Eficácia da auditoria realizada por via remota	13
3.1.6.	O processo de auditoria e a qualidade da atuação da entidade formadora	13
3.1.7.	Satisfação global	14
3.1.8.	Opiniões/Comentários auditoria	14
3.1.8.1.	Sugestão	14
3.1.8.2.	Elogios	14
3.2.	Conclusão auditoria (questões fechadas e questão aberta)	15
4.	SÍNTESE CONCLUSÕES CAT E AUDITORIA	15
4.1.	Parâmetros de análise com avaliação mais elevada	16
4.2.	Parâmetros de análise com avaliação mais baixa.	16
4.3.	Variação Média Global de Satisfação	16
5.	CONCLUSÃO GERAL	16
6.	PISTAS PARA O FUTURO	17
7.	ANEXO – INSTRUMENTOS QUESTIONÁRIOS	18

1. ENQUADRAMENTO DO INQUÉRITO

O presente relatório integra os resultados do tratamento do inquérito de satisfação aplicado às entidades formadoras (EF) com **pedidos de certificação inicial, alargamento ou transmissão da certificação** (CAT) decididos em 2023, bem como **entidades formadoras com auditorias de manutenção da certificação concluídas** (AUDITORIAS) finalizados em 2023, com o objetivo de avaliar a opinião/satisfação com o serviço prestado pela DGERT/DSQA neste âmbito, tendo em vista a melhoria da sua qualidade.

O inquérito decorreu em fevereiro de 2024, reportando-se ao ano de 2023.

Na sua aplicação e tratamento foi garantido o total anonimato dos inquiridos.

1.1. Metodologia de aplicação e estrutura do questionário

O questionário é aplicado com periodicidade anual e, para o exercício de 2024, foi objeto de revisão tendo em vista a sua simplificação. Deste modo foram eliminadas questões que, de alguma forma, eram redundantes. A sua estrutura é composta por 3 temas que se dividem em 7 questões. Os temas I e II são de resposta fechada, recorrendo-se à *escala de Likert* (variação de valores entre 1 - Discordo totalmente /Muito insatisfeito e 5 – Concordo totalmente/Muito satisfeito) e o tema III de resposta aberta.

I. Serviço prestado pela DGERT/DSQA

- a. Tipo de processo realizado (apenas CAT)?
- b. O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo?
- c. Durante o processo foram prestados os esclarecimentos necessários?
- d. Os serviços da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na sua atuação?
- e. Os/as funcionários/as da DGERT/DSQA foram disponíveis no esclarecimento de dúvidas?
- f. O processo de certificação/alargamento/transmissão contribuiu para a qualidade da formação realizada pela entidade?

II. Satisfação global

- a. Grau de satisfação global com o processo de certificação, alargamento ou transmissão?

III. Sugestões e comentários

1.2. Questionário - aplicação e respostas

CAT	AUDITORIA
→ Questionário estruturado no <i>google forms</i> , aplicado através do envio às EF por correio eletrónico.	
→ Período de aplicação – 08 a 12.02.2024.	
→ Universo inquirido – 265 entidades formadoras	→ Universo inquirido – 22 entidades formadoras
→ Respostas recebidas – 193	→ Respostas recebidas – 17
→ Taxa de resposta de 72,8 %	→ Taxa de resposta de 77,2%

2. RESULTADOS CAT

2.1. Tipo de processo realizado

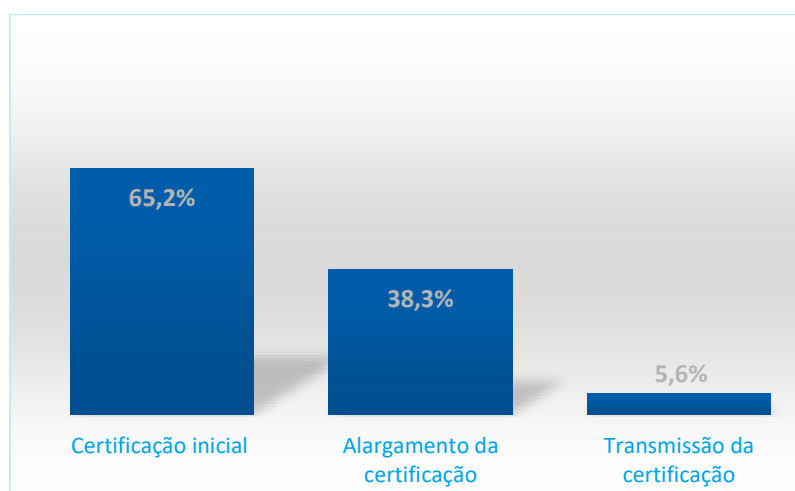


Fig. 1 – Tipo de processos CAT realizados

Na análise desta distribuição interessa ter presente que uma mesma entidade pode apresentar mais do que um tipo de pedido, isto é, a entidade pode num mesmo ano solicitar uma certificação inicial e posteriormente um alargamento de áreas (alargamento da certificação). Assim, o número total de pedidos apresentados em percentagem é superior ao número total de entidades que responderam aos questionários, pelo que a soma das percentagens das três tipologias é superior a 100% (109,1%).

Chama-se a atenção que, para efeitos de comparação com os resultados do inquérito às entidades formadoras realizado no ano transato (relativos ao ano de 2022), nos indicadores abaixo referidos, é apresentado o resultado obtido naquele ano.

2.2. Serviço CAT prestado pela DGERT/DSQA

2.2.1. Qualidade da informação no site

Média de avaliação - 4,5 (2022 - 4,6)

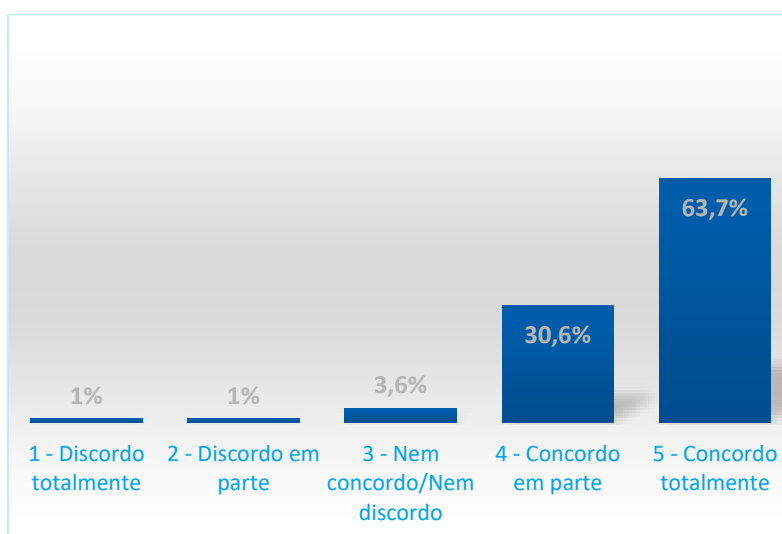


Fig. 2 - O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo?

2.2.2. Prestação dos esclarecimentos necessários durante o processo

Média de avaliação - 4,6 (2022 - 4,7)

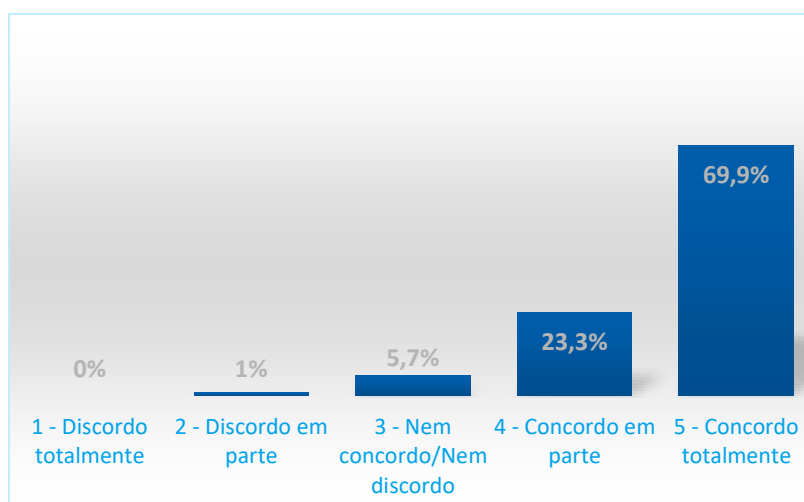


Fig. 3 - Durante o processo foram prestados os esclarecimentos necessários?

2.2.3. Os serviços da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na sua atuação

Média de avaliação – 4,8 (2022 - 4,7)

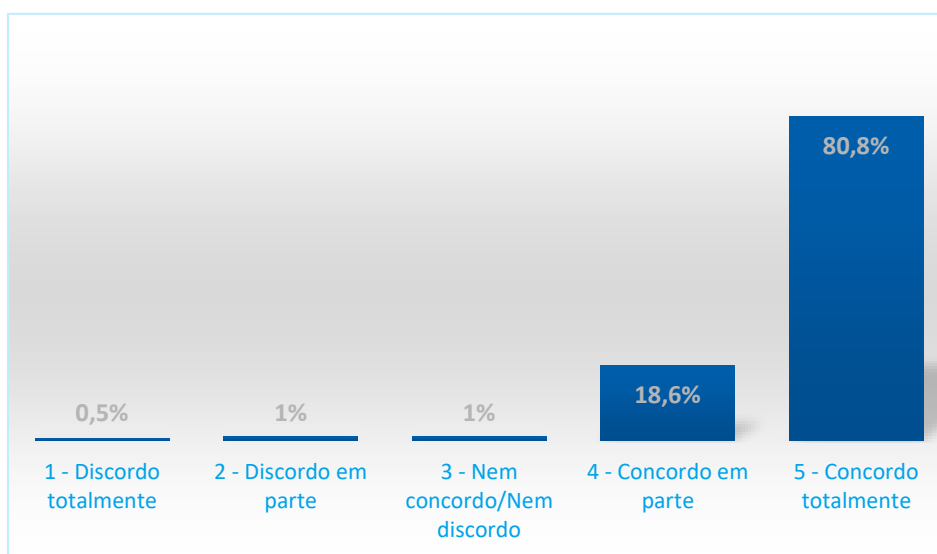


Fig. 4 - Os serviços da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na sua atuação?

2.2.4. Disponibilidade dos/as funcionários/as da DGERT/DSQA para esclarecimento de dúvidas

Média de avaliação - 4,7 (2022 - 4,7)

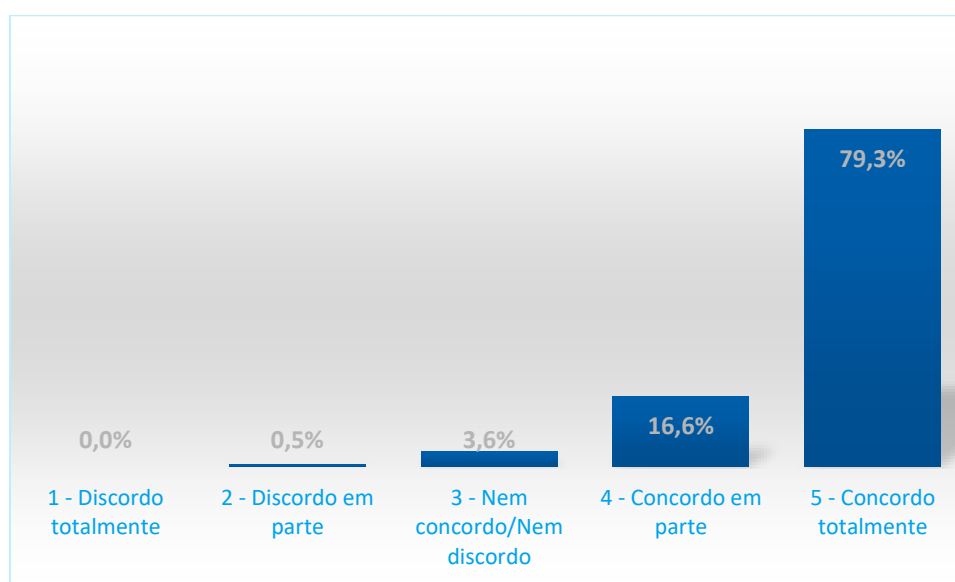


Fig. 5 - Os/as funcionários/as da DGERT/DSQA foram disponíveis no esclarecimento de dúvidas?

2.2.5. Contribuição do processo de certificação/alargamento/transmissão para a qualidade da formação realizada pela entidade

Média de avaliação – 4,6 (2022 - 4,7)

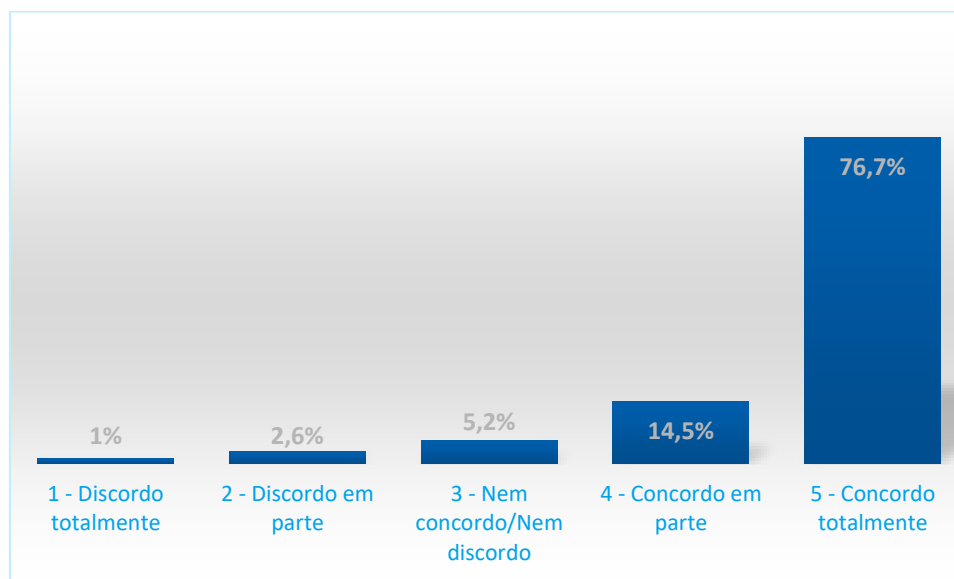


Fig.6 - O processo de certificação/alargamento/transmissão contribuiu para a qualidade da formação realizada pela entidade?

2.2.6. Satisfação global CAT

Média de avaliação – 4,6 (2022 – 4,7)

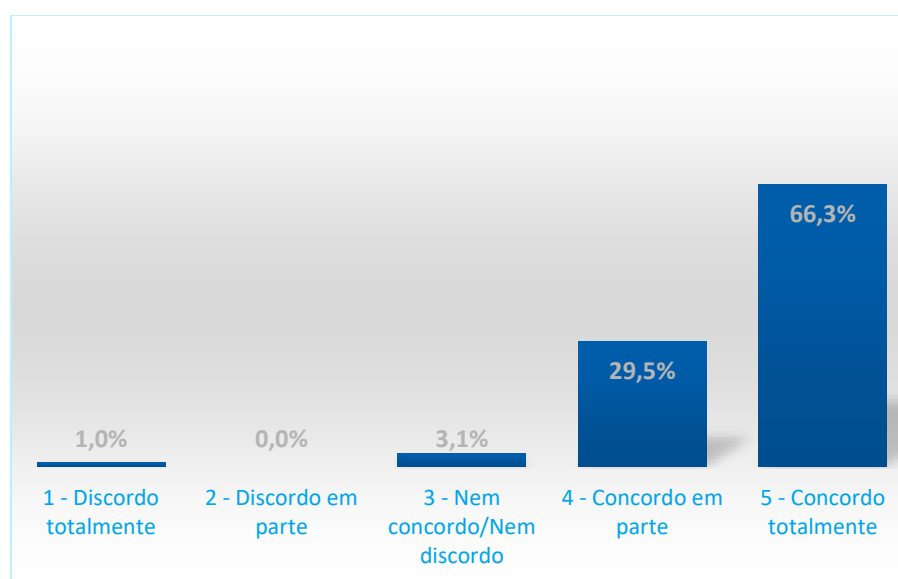


Fig. 7 - Grau de satisfação global com o processo de certificação, alargamento ou transmissão

2.2.7. Sugestões e comentários CAT

2.2.7.1. Metodologia de análise

Dada a natureza aberta da questão, para a análise das respostas, recorreu-se à metodologia de análise de conteúdo. O tratamento da informação permitiu identificar padrões que constituíram uma tipologia de respostas. Num segundo momento, e de acordo com o modelo da qualidade, essa tipologia foi traduzida nas seguintes dimensões de análise: **Sugestões, Reclamações e Elogios**.

2.2.7.2. Resultados

Os resultados da análise de conteúdo e a sua distribuição ocorreram da forma que seguidamente se apresenta:

Sugestões

Tipologia de resposta	Nº respostas
Maior rapidez nas respostas	1
Em caso de dúvida sobre o material submetido contactar com os proponentes	1
Ser explícitos nas indicações que são dadas.	1
Total	3

Reclamações

Tipologia de resposta	Nº respostas
Tempo de decisão	9
Complexidade do processo / beneficia consultoras	3
Plataforma - antiquada (2) e dificuldade em carregar documentos (1)	3
Insatisfação com DGERT/DSQA - insatisfação genérica e abordagem pouco pedagógica	2
Atendimento telefónico	2
Site DGERT/DSQA/Certifica - Difícil localizar documentos e informação	1
Total	20

Elogios

Tipologia de resposta	Nº respostas
DGERT/DSQA	9
Técnicos DGERT/DSQA Individualmente	2
Atendimento	2
Total	13

2.2.7.3. Conclusão

De acordo com a aplicação da metodologia utilizada, as opiniões manifestadas revelaram principalmente reclamações (21), seguidas de elogios (13) e, por fim, sugestões (3). Do tratamento das mencionadas respostas segundo a tipologia construída, aquelas que mais se distinguiram, da maior para a menor frequência, foram:

- 9 elogios à qualidade do funcionamento da DGERT/DSQA, em geral;
- 9 reclamações sobre o tempo de decisão;
- 3 reclamações sobre a complexidade do processo (2 referem que beneficiam as consultoras);
- 3 reclamações sobre a plataforma.

Quanto às 3 sugestões apresentadas foram as seguintes:

- maior rapidez nas respostas;
- em caso de dúvida sobre o material submetido contactar os proponentes;
- ser explícitos nas indicações que são dadas.

2.3. Conclusão geral CAT (questões fechadas e questão aberta)

A análise das respostas ao inquérito aplicado às entidades com pedidos de certificação, alargamento e transmissão decididos em 2023 revela resultados muito positivos quanto ao seu nível de satisfação com o serviço prestado pela DGERT/DSQA em matéria de certificação de entidades formadoras. Em termos globais os resultados são semelhantes aos do ano transato (2022), verificando-se que as variações nos vários parâmetros em análise se situam num intervalo reduzido [+0,1; -0,1].

O **pedido mais solicitado** é o de *certificação inicial* com mais de dois terços do total, 65%, seguido do *alargamento*, 38%, sendo a *transmissão* o menos representado, 6%.

A **média global de satisfação** com o serviço de certificação foi de **4,6** (numa escala de 1 a 5) e traduz a tendência de posicionamento da avaliação, em todas as perguntas, nos valores mais elevados da escala (4 - Concordo em parte ou Satisfeito e 5 - Concordo totalmente ou Muito satisfeito).

Apesar da subida relativamente aos parâmetros “*Os serviços da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na sua atuação*” e “*O processo de certificação/alargamento/transmissão contribuiu para a qualidade da formação realizada pela entidade*” verifica-se uma **ligeira descida de 0,1 na satisfação global, relativamente a 2022**, para a qual contribuíram os parâmetros “*O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo.*” e “*Durante o processo foram prestados os esclarecimentos necessários.*”.

O **parâmetro com a média de avaliação mais elevada** foi “*Os serviços da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na sua atuação*” com 4,8 e o **parâmetro com a média mais baixa** foi “*O site da Certificação possui a informação necessária sobre o processo.*” com 4,5.

No que diz respeito aos comentários e sugestões feitos pelos inquiridos, a análise de conteúdo efetuada permitiu identificar como os dois **comentários e sugestões mais referidos** (frequência = 9), um elogio que diz respeito à “Qualidade da atuação/desempenho geral da DGERT/DSQA” e uma reclamação relativa a “tempos de decisão”.

A “complexidade do processo” e o “desempenho da plataforma eletrónica” foram os 2 itens com a frequência mais elevada (3) e que correspondem à dimensão de análise “reclamações” .

3. RESULTADOS AUDITORIA

3.1. Serviço auditoria prestado pela DGERT/DSQA

3.1.1. O site da certificação e a informação necessária sobre o processo

Média de avaliação - 4,9 (2022 – 4,7)

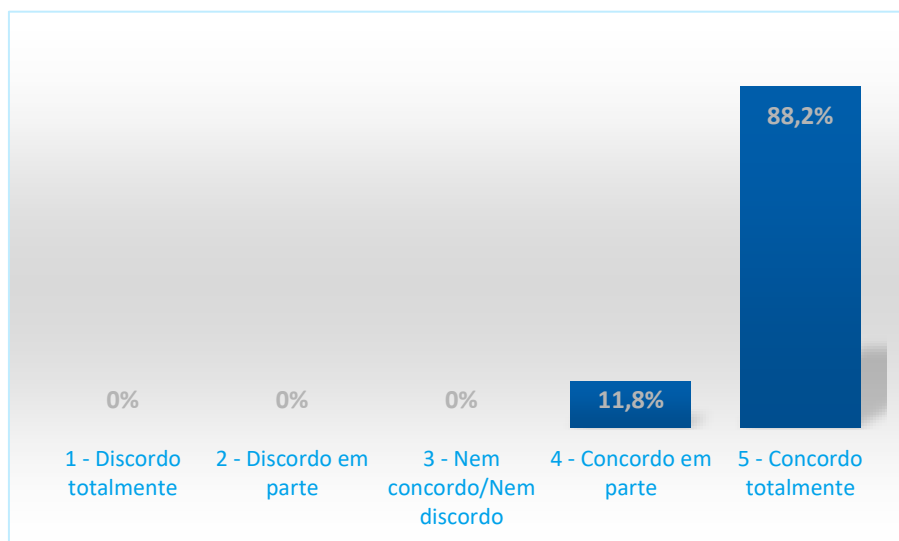


Fig. 8 - O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo?

3.1.2. Prestação dos esclarecimentos necessários por parte da equipa auditora durante o processo de auditoria

Média de avaliação – 5,0 (2022 – 5,0)

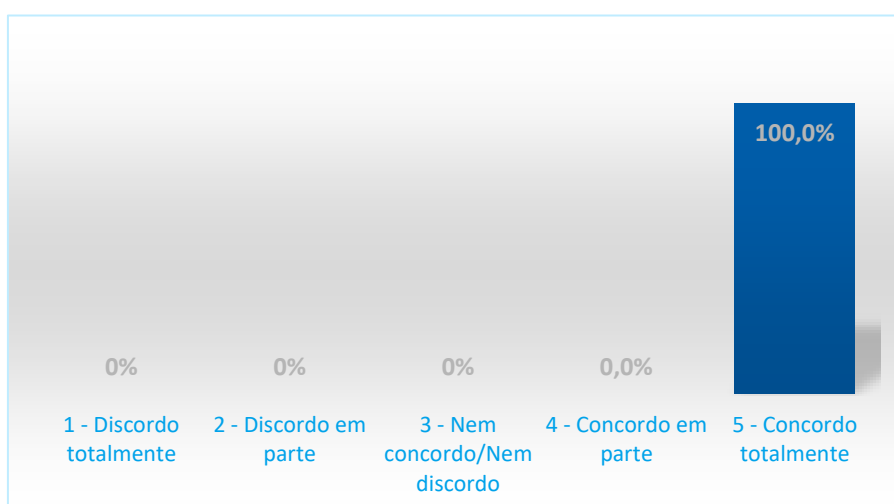


Fig. 9 - Durante o processo de auditoria foram prestados os esclarecimentos necessários por parte da equipa auditora?

3.1.3. Qualidade e rigor técnico na atuação da equipa auditora

Média de avaliação – 4,9 (2022 – 5,0)

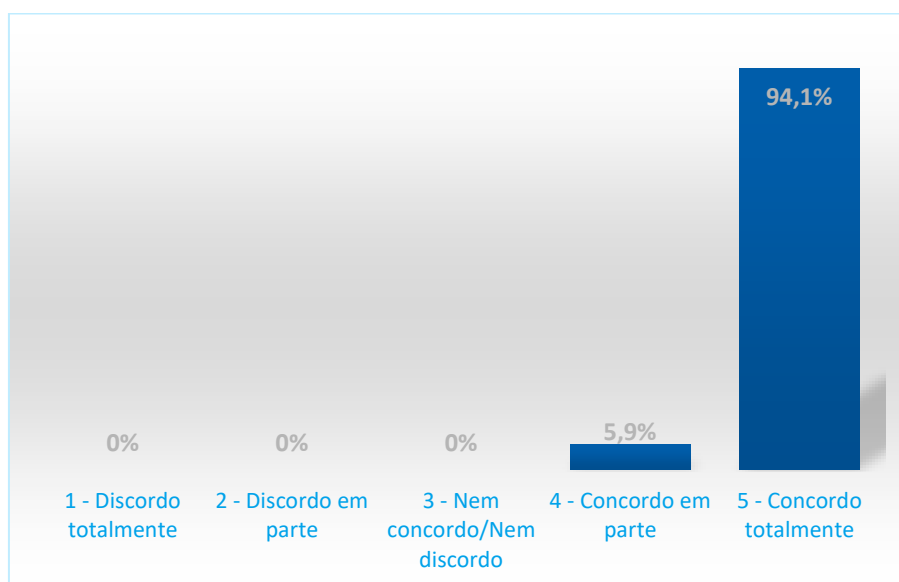


Fig. 10 - A equipa auditora demonstrou qualidade e rigor técnico na sua atuação?

3.1.4. Disponibilidade da equipa auditora para o esclarecimento de dúvidas

Média de avaliação – 4,9 (2022 - 5,0)

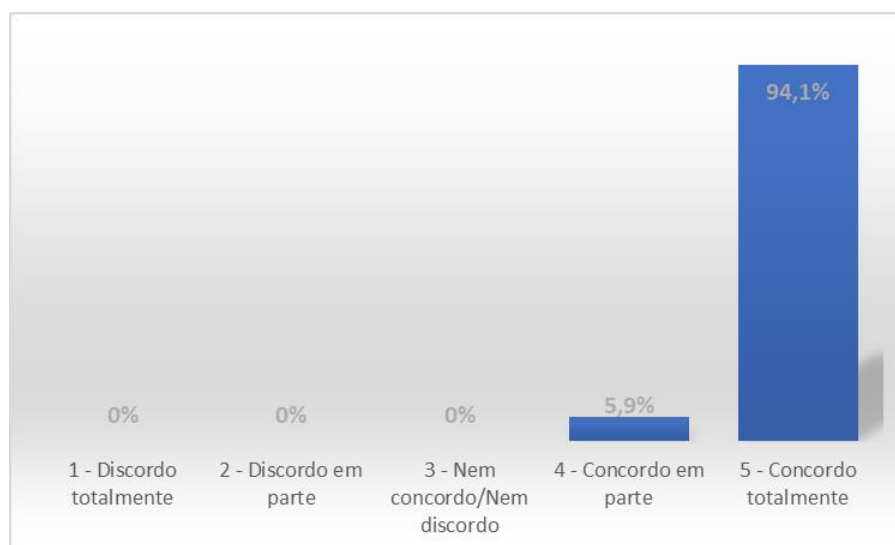


Fig. 11 - A equipa auditora foi disponível no esclarecimento de dúvidas?

3.1.5. Eficácia da auditoria realizada por via remota

Média de avaliação – 5,0 (2022 - 4,9)

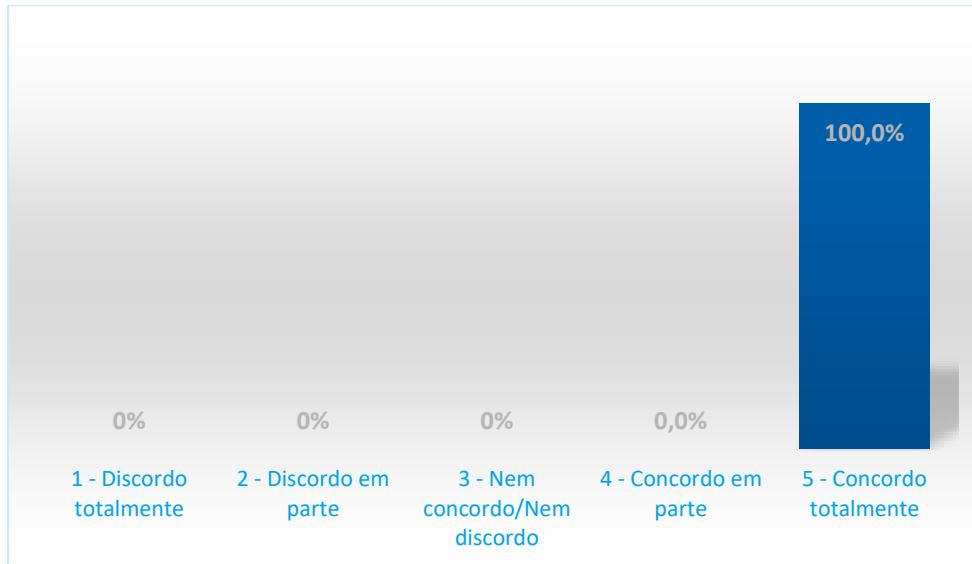


Fig. 12 - A realização de auditorias por via remota foi eficaz?

3.1.6. O processo de auditoria e a qualidade da atuação da entidade formadora

Média de avaliação - 4,9 (2022 – 4,9)

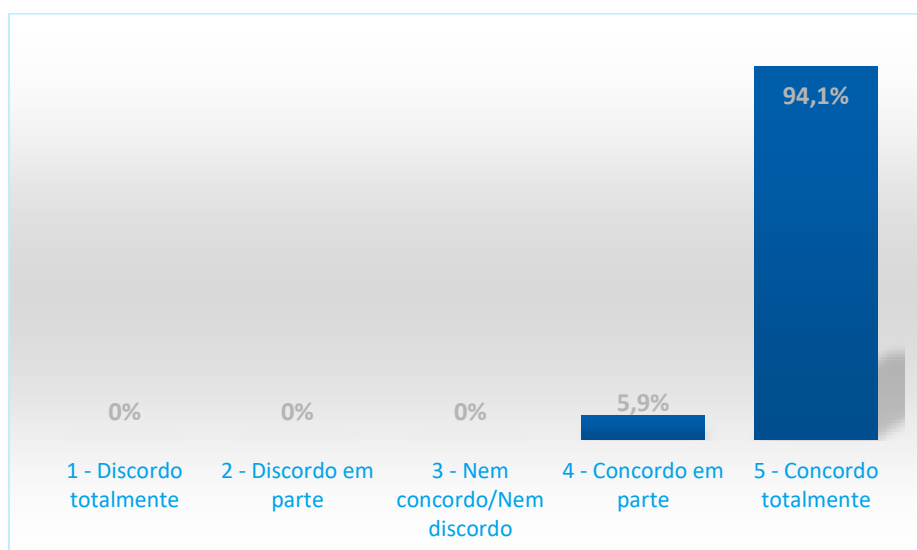


Fig. 13 - O processo de auditoria contribuiu para a qualidade da atuação da entidade?

3.1.7. Satisfação global

Média de avaliação - 4,9 (2022 - 4,8)

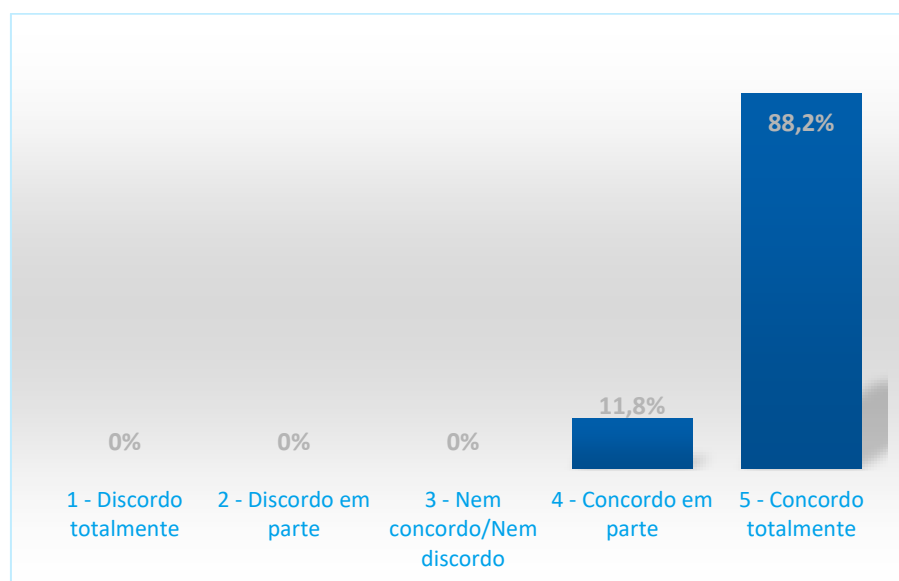


Fig. 14 - grau de satisfação global com o processo de auditoria

3.1.8. Opiniões/Comentários auditoria

Foram apresentadas apenas 4 opiniões/comentários que correspondem a 3 elogios, 1 sugestão e nenhuma reclamação, pelo que não se justifica a realização de análise de conteúdo. Transcrevemos seguidamente os resultados.

3.1.8.1. Sugestão

- ✓ *“Propomos um acompanhamento mais sistemático e estruturado, por parte da DGERT/DSQA, a fim de atuarmos num constante aperfeiçoamento das práticas, em consonância com os requisitos legais e a satisfação de todos os stakeholders envolvidos, no denso processo da formação profissional.”.*

3.1.8.2. Elogios

- ✓ *“Gostei bastante. Foi uma auditoria produtiva que permitiu sem dúvidas verificar o ponto de situação da qualidade dos nossos serviços e efetuar melhorias.”*

- ✓ *“O processo de auditoria correu muito bem, tudo foi claro e interativo, com ajuda nos momentos necessários. A equipa foi de grande colaboração e profissionalismo. Trata-se de um processo denso, moroso e rigoroso, mas com boa colaboração da equipa auditora.”*
- ✓ *“Excelente feedback sobre as práticas existentes bem como das melhorias a introduzir.”*

3.2. Conclusão auditoria (questões fechadas e questão aberta)

A análise das respostas ao inquérito de satisfação aplicado às entidades formadoras com auditorias de manutenção decididas em 2023 revela resultados muito positivos, no que se refere ao nível de satisfação com o serviço prestado pela DGERT/DSQA.

A **média global de satisfação** com o serviço de auditorias foi de **4,9** (numa escala de 1 a 5) e traduz a tendência de posicionamento da avaliação, em todas as perguntas, nos valores mais elevados da escala (4 e 5).

Os parâmetros com a **média de avaliação mais elevada** (5,0) foram *“Durante o processo de auditoria foram prestados os esclarecimentos necessários por parte da equipa auditora.”*; *“A equipa de auditoria demonstrou qualidade e rigor técnico na sua atuação.”*; *“A equipa auditoria foi disponível no esclarecimento de dúvidas.”*. Os parâmetros com a **média**, residualmente, **mais baixa** (4,9) foram *“A realização de auditoria por via remota foi eficaz.”* e *“O processo de auditorias contribuiu para a qualidade da atuação da entidade.”*

No que diz respeito aos **comentários e sugestões** feitos pelos inquiridos, sublinham-se a opinião positiva sobre a atuação/desempenho da equipa auditora e a satisfação com a realização de auditorias por via remota.

4. SÍNTESE CONCLUSÕES CAT e AUDITORIA

Será agora realizada a análise, em paralelo, dos dois macroprocessos DGERT/DSQA: CAT e AUDITORIAS.

O pedido mais solicitado é o de *certificação* com praticamente dois terços do total, 65%, seguido do *alargamento*, 38%

4.1. Parâmetros de análise com avaliação mais elevada

CAT	AUDITORIAS
Os serviços da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na sua atuação. (4,8)	<p>Durante o processo de auditoria foram prestados os esclarecimentos necessários por parte da equipa auditoria. (5,0)</p> <p>A equipa de auditoria demonstrou qualidade e rigor técnico na sua atuação. (5,0)</p> <p>A equipa auditoria foi disponível no esclarecimento de dúvidas. (5,0)</p>

4.2. Parâmetros de análise com avaliação mais baixa.

CAT	AUDITORIA
O site da Certificação possui a informação necessária sobre o processo. (4,5)	<p>A realização de auditoria por via remota foi eficaz. (4,9)</p> <p>O processo de auditoria contribuiu para a qualidade da atuação da entidade. (4,9)</p>

4.3. Variação Média Global de Satisfação

CAT			AUDITORIA		
2022	2023	Var	2022	2023	Var
4,7	4,6	-0,1	4,9	4,9	0,0

5. CONCLUSÃO GERAL

Com base numa taxa de resposta aos questionários enviados, superior a 70%, verifica-se que os níveis de satisfação das entidades formadoras com o desempenho da DGERT/DSQA se mantêm significativamente elevados.

A variação anual 2023-2022 é residual, verificando-se, não obstante, uma diminuição de -0,1 no macroprocesso CAT e nula no macroprocesso AUDITORIA.

A satisfação com o macroprocesso AUDITORIA (4,9) é superior à satisfação com o macroprocesso CAT (4,6). Em relação a esta última, os fatores que mais preponderantemente a condicionam são a complexidade do processo, o excessivo tempo de resposta aos pedidos e a perceção de que o site da certificação não possui toda a informação necessária sobre o processo.

6. PISTAS PARA O FUTURO

Dos resultados apurados identifica-se como potenciais eixos de ação :

- ✓ No questionário a aplicar para a avaliação de 2024, obter informação suplementar para desenvolvimento e aprofundamento da análise das variáveis que em 2023 obtiveram resultados mais baixos.
- ✓ Simplificar o processo de certificação;
- ✓ Simplificar a linguagem de todos os documentos a disponibilizar às entidades formadoras;
- ✓ Intervir no site e na plataforma DGERT/DSQA de modo a torná-los mais “*user friendly*” na perspetiva de utilizador (quer organismos, empresas ou cidadão) que consulta e que recorre a ambos na procura de informação. Esta intervenção beneficiará com o recurso a *inputs* que resultarão da intervenção, já atrás referida, na simplificação do processo de certificação, bem como na simplificação da linguagem dos documentos.

Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação

08.04.2023

7. ANEXO – INSTRUMENTOS QUESTIONÁRIOS

7.1. Questionário de avaliação de satisfação 2023 – Certificação, Alargamento e Alargamento

A opinião dos utilizadores dos serviços prestados pela DGERT/DSQA é fundamental para a melhoria contínua dos mesmos. Por este motivo, agradecemos a disponibilidade e colaboração para o preenchimento deste questionário, que respeita ao processo de certificação inicial, alargamento ou transmissão da certificação da vossa entidade, concluído em 2023.

As respostas são anónimas e o seu tratamento serve apenas para a melhoria dos instrumentos e processos de trabalho internos da DGERT/DSQA.

Agradecemos a vossa colaboração e disponibilidade no preenchimento do questionário, o qual demora cerca de 5 minutos a preencher.

*** Indica uma pergunta obrigatória**

1 - Tipo de processo realizado (selecionar todos os aplicáveis). *

Marcar tudo o que for aplicável.

- Certificação inicial
- Alargamento da certificação
- Transmissão da certificação

I - SERVIÇO PRESTADO PELA DGERT/DSQA

Para cada uma das seguintes afirmações, avalie a sua concordância na escala proposta, assinalando o círculo correspondente.

2 - O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

1a - Em caso de assinalar que discorda na pergunta anterior, indique qual a informação em falta.

3 - Durante a instrução do pedido foram prestados os esclarecimentos necessários por parte dos/das trabalhadores/as DGERT/DSQA? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

4 - Os/as trabalhadores/as da DGERT/DSQA revelaram qualidade e rigor técnico na análise e avaliação do pedido de certificação, alargamento ou transmissão?*

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

5 - Os/as trabalhadores/as da DGERT/DSQA foram disponíveis no esclarecimento de dúvidas? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

II - SATISFAÇÃO GLOBAL

Expresse a sua opinião na escala proposta, assinalando o círculo correspondente.

6 - O processo de certificação, alargamento ou transmissão contribuiu para a qualidade da formação realizada pela entidade?*

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

7 - Indique o seu grau de satisfação global com o processo de certificação, alargamento ou transmissão.*

Marcar apenas uma oval.

- 1. Muito insatisfeito(a)
- 2. Insatisfeito(a)
- 3. Nem insatisfeito(a)/Nem satisfeito(a)
- 4. Satisfeito(a)
- 5. Muito satisfeito(a)

III - SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Deixe a sua apreciação/sugestão de melhoria.

7.2. Questionário de avaliação de satisfação 2023 - Auditoria

A opinião dos utilizadores dos serviços prestados pela DGERT/DSQA é fundamental para a melhoria contínua dos mesmos.

Por este motivo, agradecemos a disponibilidade e colaboração para o preenchimento deste questionário, relativo ao processo de auditoria de manutenção da certificação da vossa entidade, concluído em 2023.

As respostas são anónimas e o seu tratamento serve apenas para a melhoria dos instrumentos e processos de trabalho internos da DGERT/DSQA, no âmbito da certificação de entidades formadoras.

Agradecemos a vossa colaboração e disponibilidade no preenchimento do questionário, o qual demora cerca de 5 minutos a preencher.

*** Indica uma pergunta obrigatória**

I - SERVIÇO PRESTADO PELA DGERT/DSQA

Para cada uma das seguintes afirmações, avalie a sua concordância na escala proposta, assinalando o círculo correspondente.

1 - O site da certificação possui a informação necessária sobre o processo de auditoria? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

1a - Em caso de assinalar que discorda na pergunta anterior, indique qual a informação em falta.

2 - Durante o processo de auditoria foram prestados os esclarecimentos necessários por parte da equipa auditora? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

3 - A equipa de auditoria demonstrou qualidade e rigor técnico na sua atuação? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

4 - A equipa auditora foi disponível no esclarecimento de dúvidas? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

5 - A auditoria, quando realizada por via remota, foi eficaz, permitindo cumprir os objetivos para esta ação? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

II - SATISFAÇÃO GLOBAL

Expresse a sua opinião na escala proposta, assinalando o círculo correspondente.

6 - O processo de auditoria contribuiu para a qualidade da atuação da entidade? *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo em parte
- 3. Nem concordo/Nem discordo
- 4. Concordo em parte
- 5. Concordo totalmente

7 - Indique o seu grau de satisfação global com o processo de auditoria. *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Muito insatisfeito(a)
- 2. Insatisfeito(a)
- 3. Nem insatisfeito(a)/Nem satisfeito(a)
- 4. Satisfeito(a)
- 5. Muito satisfeito(a)

III - SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Deixe a sua apreciação/sugestão de melhoria sobre o modelo de auditoria de manutenção da certificação seguido pela DGERT em 2023.

Contactos

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação

Praça de Londres, nº 2 - 6º piso
1049-056 Lisboa
Telf. 215953521/60

certifica@DGERT/DSQA.mtsss.pt

<https://certifica.DGERT/DSQA.gov.pt>

www.DGERT/DSQA.gov.pt

