

Benefícios e constrangimentos da aplicação dos questionários de satisfação durante a auto-avaliação

Benefícios:

- Experiências de aplicação da CAF demonstram que a aplicação de questionários de satisfação durante a fase de realização da auto-avaliação constitui uma oportunidade para envolver as pessoas no processo de mudança que se está a iniciar com a aplicação da CAF.
- Permite conhecer a tendência dos resultados da organização no processo de auto-avaliação seguinte, no que respeita aos resultados avaliados nos subcritérios 6.1 (clientes) e 7.1 (colaboradores);
- Permite fixar metas para o ano seguinte e avaliar o cumprimento das mesmas no próximo processo de auto-avaliação.

Constrangimentos:

- A aplicação de questionários envolve tempo para a sua adaptação, aplicação recolha e tratamento dos mesmos.
- Preocupações relativas ao anonimato dos colaboradores;
- Dificuldade de obter resposta dos cidadãos/clientes em tempo útil.