



Relatório Global da Avaliação das Necessidades e Expectativas em 2016

No período compreendido entre janeiro e março de 2017 foram entregues inquéritos a todas as partes interessadas de Avaliação das Necessidades e Expectativas referente ao ano de 2016, nomeadamente aos clientes, colaboradoras, entidades financiadoras, parceiros e fornecedores da AFACIDASE.

Após o tratamento dos inquéritos recolhidos, apresentamos as médias de Necessidades e Expectativas para cada parte interessada referentes ao ano de 2016.

Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas
Clientes do CAO da AFACIDASE	70.42%
Colaboradoras da AFACIDASE	82.34%
Entidades Financiadoras da AFACIDASE	Não responderam
Parceiros da AFACIDASE	64.31%
Fornecedores	50%



Relatório de análise dos resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes

Ano 2016

1. Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir a satisfação dos clientes, no que se refere à prestação de serviços pela instituição.

Para medir esta satisfação, recorremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação de Clientes”, estes foram aplicados pela AFACIDASE, a 13 clientes, tendo sido devolvido 13 questionários devidamente preenchidos.

Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

2. Resultados obtidos da análise ao grau de satisfação dos Clientes

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global dos clientes foi positivo, sendo a média final de 79.34%.

É importante realçar as questões que obtiveram maior grau de satisfação e que são as seguintes:

- As instalações são limpas e arrumadas;
- Eu gosto das instalações e elas são confortáveis;
- Estou satisfeito com a localização da AFACIDASE;
- As pessoas que trabalham comigo têm boa apresentação;
- As atividades que faço são muito importantes para mim;
- Quando eu preciso de alguma coisa, as pessoas que trabalham comigo tentam sempre arranjar uma solução;
- Sinto-me seguro confortável quando estou nas viaturas;
- Tenho confiança na AFACIDASE;
- Quando tenho alguma dúvida ou questão, sei sempre a quem devo perguntar;
- Quando preciso de alguma coisa, as pessoas que trabalham comigo têm tempo para mim.



Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa foram as seguintes:

- Conheço os meus direitos e deveres;
- Conheço a missão e os valores da AFACIDASE;
- Conheço a visão da AFACIDASE;
- Recebi informação sobre as políticas da AFACIDASE;
- Conheço os resultados da avaliação da satisfação da AFACIDASE.

3. Medidas de melhoria

De acordo com as questões de menor classificação as medidas a fazer são realizar sessões de informação aos clientes sobre os seus direitos e deveres, a missão, visão e políticas da Associação. Assim como informar sobre os resultados da avaliação da satisfação.

4. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de satisfação dos Clientes, indicando quais os pontos fortes e fracos nos serviços da instituição.

Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação dos nossos clientes, implementando medidas de melhoria, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.



Relatório de análise dos resultados de Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

Ano 2016

1. Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir a satisfação dos Colaboradores.

Para medir esta satisfação, recorremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores”, estes foram aplicados pela AFACIDASE, a 6 colaboradores, tendo sido devolvidos os 6 questionários devidamente preenchidos.

Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

2. Resultados obtidos da análise ao grau de satisfação dos colaboradores

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global dos colaboradores foi bastante positivo, sendo a média final de 77.69%.

É importante realçar as questões que obtiveram maior grau de satisfação (94.44%) e que são as seguintes:

- Informação fornecida sobre os resultados da avaliação de desempenho;
- Informação prestada sobre os meus direitos e deveres;
- Clima de trabalho na equipa;

Constatou-se, também, que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa dizem respeito ao:

- Adequação das instalações à prestação dos serviços;
- Conforto das instalações;
- Adequação das temperaturas das instalações.



3. Medidas de melhoria

A adequação das temperaturas do posto de trabalho torna a ser a questão com a classificação mais baixa, uma vez que as colaboradoras estão saturadas com esta situação. Mesmo com aquecedores a óleo que foram as medidas tomadas em anos anteriores é muito difícil trabalhar com o frio que se faz sentir dentro da instituição. Como não é possível resolver esta situação do aquecimento tão breve quanto possível, foi solicitada à Câmara Municipal de Manteigas uma sala no Ninho de Empresas para o desenvolvimento das atividades nos meses de inverno. É uma forma de os clientes estarem mais confortáveis e não estarem sujeitos o dia todo ao frio.

4. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de satisfação dos colaboradores, indicando quais os pontos fortes e fracos nos serviços da instituição.

Verifica-se que a satisfação das colaboradoras vem decrescendo muito por causa das condições de trabalho tais como o frio e falta de material (por exemplo informático) para a realização das tarefas.

Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação dos nossos colaboradores, implementando medidas de melhoria, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.



Relatório de análise dos resultados de Avaliação de Satisfação de Fornecedores

Ano 2016

1. Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir a satisfação dos Fornecedores.

Para medir esta satisfação, recorremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores”, estes foram aplicados pela AFACIDASE, a 9 fornecedores, tendo sido devolvido 1 questionário devidamente preenchido.

2. Resultados obtidos da análise ao grau de satisfação dos fornecedores

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global do fornecedor foi positivo, sendo a média final de 76.19%.

É importante realçar as questões que obtiveram maior grau de satisfação e que são as seguintes:

- Rigor da informação prestada sobre as encomendas desejadas;
- Rigor nas reclamações apresentadas sobre os fornecimento recebidos;
- Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas;
- Rigor da avaliação realizada sobre o desempenho do fornecedor.

Constatou-se que as restantes questões obtiveram todas a mesma classificação de 66.67%.

3. Medidas de melhoria

Em relação às medidas de melhoria segundo o único fornecedor que respondeu, estas prendem-se com a facilidade em falar com as pessoas que efetuam as encomendas e os pagamentos, com os critérios de seleção dos fornecedores, com o planeamento das encomendas, adequação dos meios e tempos de apresentação de reclamações. Logo as melhorias prendem-se com a informação prestar aos fornecedores.



4. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de satisfação dos fornecedores, indicando quais os pontos fortes e fracos nos serviços da instituição.



Relatório de análise dos resultados de Avaliação de Satisfação de Parceiros

Ano 2016

1. Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir a satisfação dos Parceiros, no que se refere à prestação de serviços pela instituição.

Para medir esta satisfação, recorremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação de Parceiros”, estes foram aplicados pela AFACIDASE aos parceiros, tendo sido devolvidos 2 questionários devidamente preenchidos.

Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

2. Resultados obtidos da análise ao grau de satisfação dos Parceiros

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global dos parceiros foi positivo, sendo a média final de 86.46%.

É importante realçar as questões que obtiveram maior grau de satisfação (100%) e que são as seguintes:

- Realização do conteúdo da parceria firmada;
- Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria;
- Controlo e melhoria contínua da execução da parceria;
- Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da satisfação dos clientes;

Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa (66.67%) foi a seguinte:

- Informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes;



3. Medidas de melhoria

Uma das respostas que obteve menor resultado foi a da informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes. A divulgação tem sido feita através das redes sociais e site da instituição, contudo tem que se enviar a informação por carta para os parceiros.

4. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de satisfação dos Parceiros, indicando quais os pontos fortes e fracos nos serviços da instituição.

Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação dos nossos parceiros, implementando medidas de melhoria, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.



Relatório de análise dos resultados de Avaliação de Satisfação de Financiadores

Ano 2016

1. Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir a satisfação dos Financiadores, no que se refere à prestação de serviços pela instituição.

Para medir esta satisfação, recorremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação de Financiadores”, estes foram aplicados pela AFACIDASE, a 2 financiadores, tendo sido devolvido 1 questionário devidamente preenchido.

Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

2. Resultados obtidos da análise ao grau de satisfação dos Financiadores

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global da entidade financiadora foi bastante positivo, sendo a média final de 97.44%.

É importante realçar as questões que obtiveram maior grau de satisfação (100%) e que são as seguintes:

- Informação prestada sobre as atividades da organização financiada;
- Informação prestada sobre a execução do conteúdo da relação de financiamento;
- Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização financiada;
- Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão;
- Participação na elaboração das políticas da organização;
- Realização do conteúdo da relação de financiamento firmada;
- Cumprimento das responsabilidades da organização na relação de financiamento;
- Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização;
- Adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da relação de financiamento;
- Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da satisfação dos clientes
- Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização;
- Adequação dos meios e tempos de informação sobre as atividades da organização;



Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa (60.00%) foi a seguinte:

- Controlo e melhoria da execução da relação de financiamento;

3. Medidas de melhoria

Ao longo dos anos a AFACIDASE tem tentado passar informações precisas, aos seus financiadores, no que diz respeito á utilização das verbas disponibilizadas pelos mesmos. É importante para a instituição colocar ao corrente os financiadores das suas necessidades e basear a sua relação com os financiadores na base da confiança.

4. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de satisfação dos Financiadores, indicando quais os pontos fortes e fracos nos serviços da instituição.

Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação dos nossos financiadores, implementando medidas de melhoria, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.