

Relatório de comparação global da satisfação e necessidades e expectativas das “Partes Interessadas” – 2014

1. Introdução.

A avaliação de satisfação de clientes, colaboradores e de todas as pessoas ou organizações que interagem com a Associação de Solidariedade Social de Espadanedo, assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas dos atores indicados. A avaliação da satisfação constitui a génese da identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo, desta forma, prestar serviços de forma eficaz e eficiente, contribuindo para a competitividade e autossustentabilidade da Organização.

Tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a **Associação de Solidariedade Social de Espadanedo** desenvolveu durante o ano de 2014 um processo de auscultação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais a seguir se apresentam.

2. Metodologia utilizada

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos, que foram disponibilizados e recolhidos pelas seguintes vias: Correio, email e em mão.

As escalas de avaliação utilizadas variaram em função dos destinatários. A cada resposta qualitativa foi associado um algarismo de forma a obtermos valores percentuais, ou seja, o índice de satisfação para cada item. Este índice é obtido ponderando o peso de cada respostas no total das respostas válidas. O valor médio global obtido resulta da média do conjunto das respostas.

Os referidos inquéritos pretendeu-se avaliar os seguintes parâmetros:

COMUNICABILIDADE

Capacidade da organização para emitir e receber mensagens de modo a garantir eficiência e eficácia dos processos e a satisfazer necessidades e expectativas legítimas.

Missão: Promover a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência, mantendo os níveis de rigor e de responsabilidade pela integridade e privacidade, fomentando a sua inclusão social;

FIABILIDADE

Capacidade da organização para realizar continuamente o serviço de modo conforme com o serviço acordado e contratado e com as expetativas legítimas.

Acessibilidade

Capacidade da organização para facilitar o acesso das pessoas à organização, nos domínios físico, temporal e relacional.

IDENTIDADE

Capacidade da organização para comunicar, implicar e identificar as partes interessadas com a missão, visão, estratégia e políticas da organização.

SEGURANÇA, SAÚDE E HIGIENE

Capacidade para a organização realizar o serviço respeitando regras aplicáveis nestes domínios e melhorar e satisfazer as necessidades e expetativas.

A informação relativa aos destinatários e escalas utilizadas é resumida no mapa seguinte:

<u>Destinatários:</u>	<u>Escala Utilizada</u>																					
	<u>Escala de Satisfação</u>										<u>Escala de Necessidades e Expectativas</u>											
Cliente do CAO																						
Colaboradores																						
Significativos																						
Parceiros	M.S	2	S	1	I	-1	M.I	-2	S.O\	N.A	0	M.I	2	I	1	N.A	S.O	0	P.I	-1	S.I	-2
Financiadores																						
Fornecedores																						

Legenda: Escala de Satisfação-Muito Satisfeito - M.S \Satisfeito – S\Insatisfeito – I\Muito Insatisfeito – M.I \Sem Opinião – S.O \Não Aplicável- N.A

Escala de Necessidades e Expectativas – Muito Importante –M.I\ Importante- I\ Sem Opinião- S.O\ Pouco Importante- P.I\ Sem Importância- S.I\ Não Aplicável- N.A

Missão: Promover a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência, mantendo os níveis de rigor e de responsabilidade pela integridade e privacidade, fomentando a sua inclusão social;

3. Análise de resultados por resposta/serviço

3.1. Avaliação de Satisfação dos Clientes do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO):

Envolvemos neste levantamento todos os clientes com competências cognitivas para entender o objetivo dos questionários e responder de forma válida ao mesmo. No total de 25 clientes de CAO foram entregues 7 questionários que foram todos recebidos. O preenchimento dos mesmos envolveu, sempre que necessário, um colaborador que, de forma imparcial, lia e explicava o significado de cada item. Foram avaliados 16 itens que se descrevem na tabela seguinte, com o resultado correspondente.

Avaliação de satisfação	Valor
Grupo: Comunicabilidade	
Está satisfeito com a informação fornecida sobre o (seu) Plano Individual?	64.29%
Está satisfeito com a informação fornecida sobre a evolução do (seu) desenvolvimento individual?	75.00%
Está satisfeito com a informação prestada sobre os meus direitos e deveres?	82.14%
Está satisfeito com a informação sobre as sessões que tem para executar?	85.71%
Está satisfeito com a informação disponibilizada e a forma como é passada?	75.00%
Está satisfeito com a informação sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio?	82.14%
Grupo: Fiabilidade	
Está satisfeito com a participação na elaboração do (meu próprio) Plano Individual?	57.14%
Está satisfeito com o desenvolvimento das (minhas) capacidades individuais?	78.57%
Está satisfeito com os cuidados de higiene pessoal prestados?	82.14%
Está satisfeito com as atividades recreativas e culturais realizadas?	82.14%
Está satisfeito com atividades desportivas realizadas?	93.43%
Está satisfeito com o sigilo sobre os (meus) dados pessoais?	78.57
Grupo: Acessibilidade	

Está satisfeito com cumprimento dos horários previstos dos cuidados de higiene pessoal?	78.57%
Está satisfeito com o cumprimento dos horários previstos dos cuidados de saúde?	75.00%
Está satisfeito com o cumprimento dos horários das refeições?	100%
Está satisfeito com o cumprimento dos horários das sessões?	89.29%

3.1.1 Análise da satisfação:

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação dos clientes constatou-se que o índice médio de satisfação global obtido foi de 80.13%, o que em termos qualitativos, corresponde à classificação satisfatória.

Atendendo a que o índice de satisfação mais reduzido foi nos itens ***“Está satisfeito com a participação na elaboração do (meu próprio) Plano Individual?” e no “Está satisfeito com as atividades recreativas e culturais realizadas?”*** ambas com resposta de “insatisfeito” em 14.29% dos clientes inquiridos e nos itens ***“Está satisfeito com a informação fornecida sobre o (seu) Plano Individual?” e no “Está satisfeito com a participação na elaboração do (meu próprio) Plano Individual?”*** ambas com resposta de “Sem Opinião” em 42.86% dos clientes inquiridos será necessário implementar medidas que contribuam para fomentar melhoria. No entanto poderemos justificar estas respostas, como não tenham entendido o que é o plano individual, pois quando são abordados sobre os Planos individuais são explicados por outras palavras com exemplos dos trabalhos que vão realizando, o que gostam de fazer e o que gostariam mais de fazer, fazemo-lo desta forma para que nos possam entender melhor.

Temos a salientar que todos os restantes itens estiveram entre o “satisfeito” e o “muito satisfeito” ao que Podemos concluir que a Instituição vai ao encontro das necessidades dos clientes e que procura manter o grau de satisfação num nível elevado.

3.1.2 Ações de Melhoria:

- *Próximos inquéritos utilizar linguagem mais adequada ao diálogo com os clientes.*

3.2. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – COLABORADORES

Envolvemos neste levantamento a 8 colaboradores, com exceção de um que se encontra ausente temporariamente, assim sendo a um total de 9 colaboradores foram entregues 8 questionários que foram todos recebidos. O preenchimento dos mesmos envolveu, foram avaliados 19 itens correspondentes á avaliação das necessidades e expectativas e 45 itens correspondentes á avaliação de satisfação, neste último ainda foi pedido que indicassem sugestões, que se descrevem na tabela seguinte, com os resultados correspondentes.

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Grupo: Comunicabilidade			
Informação fornecida o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho (avaliação de desempenho).	90.63%	Qual o seu grau de satisfação quanto à informação fornecida sobre os resultados da avaliação de desempenho?	87.50%
Informação sobre conteúdo funcional do cargo (manual de funções).	93.75%	Está satisfeito com a informação prestada sobre os seus direitos e deveres?	87.50%
		Qual o seu grau de satisfação quanto á informação fornecida sobre funções, responsabilidades e autonomias (manual de funções)?	90.63%
Informação sobre tratamento de sugestões e reclamações apresentadas.	90.63%	Qual o seu grau de satisfação quanto às respostas dada às reclamações sugestões apresentadas?	87.50%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão.	90.63%	Qual o seu grau de satisfação quanto à informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão (documentação de apoio e informativa)?	93.75%
Grupo: Acessibilidade			
Disponibilidade da chefia.	100%	Este satisfeito com a disponibilidade da chefia para o receber sempre que tem necessidade?	96.88%
Adequação dos materiais à execução das suas tarefas	90.63%	Está satisfeito com a adequação dos materiais à execução das suas tarefas?	90.63%

Adequação das ordens e instruções de trabalho.	96.88%	Está satisfeito com a adequação dos horários das suas tarefas?	93.75%
		Está satisfeito com o clima de trabalho na equipa?	93.75%
		Este satisfeito com adequação das ordens e instruções de trabalho?	96.88%
Adequação ao uso dos instrumentos de trabalho (registos, materiais, utensílios)	96.88%	Este satisfeito com as condições de uso de instrumentos e equipamentos de trabalho?	87.50%
		Este satisfeito com a adequação ao uso dos instrumentos de trabalho?	84.38%
		Este satisfeito com a adequação ao uso dos documentos/ferramenta para registar dados do trabalho?	93.75%
		Este satisfeito com a adequação ao uso do mobiliário do local de trabalho?	87.50%
Grupo: Fiabilidade			
O tratamento de sugestões e reclamações.	90.63%	Está satisfeito com o tratamento dado às sugestões e reclamações?	81.25%
Participação na elaboração do plano geral de atividades da Instituição.	87.50%	Sente-se satisfeito com a valorização às suas opiniões para a definição do plano geral de atividades da Instituição?	90.63%
Informação sobre alterações de procedimentos, planos e documentos.	90.63%	Está satisfeito com a informação sobre alterações de procedimentos, planos e documentos?	90.63%
Participação na elaboração dos PI dos clientes.	90.63%	Sente-se satisfeito com a valorização às suas opiniões para a definição do plano de individual dos clientes?	90.63%
Planeamento individual de cada cliente vá de encontro á qualidade de vida do cliente.	96.88%	Sente-se satisfeito com o trabalho realizado pela instituição para a melhoria da qualidade de vida dos clientes?	96.88%
		Sente-se satisfeito com a felicidade demonstrada pelos clientes em frequentarem a instituição?	100%

		Está satisfeito com o planeamento de sessões e da forma que facilita na elaboração e orientação do trabalho?	90.63%
Adequação dos materiais à execução das tarefas.	96.88%	Está satisfeito com a adequação dos materiais à prestação dos serviços?	84.38%
Dinamização da equipa pela chefia.	100%	Está satisfeito com dinamização da equipa pela chefia da forma como motiva para as funções exercidas?	92.86%
Grupo: Identidade			
Conhecimento sobre as Políticas da organização.	90.63%	Está satisfeito com a disponibilidade sobre as políticas e parcerias da organização?	87.50%
		Está satisfeito com disponibilidade sobre a visão e a missão da organização?	87.50%
		Está satisfeito com disponibilidade sobre a política da qualidade da organização?	87.50%
		Está satisfeito com disponibilidade sobre a política da responsabilidade social da organização?	87.50%
		Está satisfeito com disponibilidade sobre a política da ética da organização?	87.50%
		Está satisfeito com disponibilidade sobre a política de parcerias da organização?	87.50%
		Está satisfeito com disponibilidade sobre a política da gestão da organização?	87.50%
Conhecimento sobre resultados da satisfação dos colaboradores.	90.63%	Está satisfeito com os conhecimentos disponibilizados sobre os resultados da satisfação dos colaboradores?	87.50%
Conhecimento disponível sobre a missão, visão e valores da organização.	87.50%	Está satisfeito com os conhecimentos disponibilizados sobre a missão, visão e valores da organização?	90.63%
Grupo: Segurança, saúde e higiene			

Missão: Promover a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência, mantendo os níveis de rigor e de responsabilidade pela integridade e privacidade, fomentando a sua inclusão social;

Existência controlo da Saúde higiene e segurança no trabalho.	96.88%	Está satisfeito com os conhecimentos disponibilizados da comunicação sobre o plano de contingências?	81.25%
		Está satisfeito com os conhecimentos disponibilizados do controlo de entradas e saídas da instituição?	87.50%
		Está satisfeito com os conhecimentos disponibilizados das tarefas a realizar em caso de catástrofe?	84.38%
Grupo: Sugestões:			
		Certificação nas duas novas respostas sociais, Lar Residencial e Serviço Domiciliário.	

3.2.1 Análise da comparação:

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação e das necessidades e expetativas dos colaboradores, constatou-se que o índice médio de satisfação global obtido foi de 89.53% e o índice médio das necessidades e expetativas global obtido foi de 93.09%.

Da análise dos dados transcritos anteriormente podemos verificar que em quase todos os indicadores a satisfação dos colaboradores é mais baixa do que as necessidades e expetativas apresentadas para os mesmos indicadores, notando ainda que essa diferença é mínima a nível de pontos percentuais de diferença, ao que não se justifica implementar ações de melhoria a nível dos indicadores.

É de salientar que o desempenho da instituição não tem superado as expetativas dos colaboradores, no entanto é agradável ver que os colaboradores estão de tal forma envolvidos com a dinâmica da instituição que pretendem sempre mais a nível das suas necessidades e expetativas e que a instituição terá de trabalhar para isso.

Apenas iremos registar 1 Sugestão que passará a ação de melhoria, a única indicada nos inquéritos.

3.2.2 Ações de Melhoria:

Certificação nas duas novas respostas sociais, Lar Residencial e Serviço Domiciliário.

3.3. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – Significativos

Envolvemos neste levantamento a 12 Significativos, assim sendo a um total de 25 significativos foram entregues 25 questionários que apenas 12 recebidos. O preenchimento dos mesmos envolveu, avaliar 9 itens correspondentes á avaliação das necessidades e expetativas e 12 itens correspondentes á avaliação de satisfação, nos dois inquéritos foi dada a oportunidade de indicarem observações, que se descrevem na tabela seguinte, com os resultados correspondentes.

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Grupo: Comunicabilidade			
A importância sobre a informação sobre evolução do Plano Individual?	91.67%	Está satisfeito com a informação fornecida sobre o Plano Individual do seu educando?	89.58%
		Está satisfeito com a informação fornecida sobre a evolução do desenvolvimento individual do seu educando?	89.58%
A importância sobre informação sobre direitos e deveres?	91.67%	Está satisfeito com a informação prestada sobre os direitos e deveres do seu educando?	89.58%
A importância sobre informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão?	93.75%	Está satisfeito com a informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão?	89.58%
A importância sobre informação sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio?	93.75%	Está satisfeito com a informação sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio?	87.50%
Grupo: Fiabilidade			
A importância sobre a participação no planejar e desenvolver capacidades do seu educando?	93.75%	Está satisfeito com a sua participação na elaboração do Plano Individual do seu educando?	87.50%

		Está satisfeito com o desenvolvimento das capacidades individuais do seu educando?	87.50%
A importância sobre a realização de cuidados de higiene?	93.75%	Está satisfeito com os cuidados de higiene pessoal prestados ao seu educando?	87.50%
A importância sobre realização de atividades desportivas, recreativas e culturais?	93.75%	Está satisfeito com as atividades recreativas e culturais realizadas pelo seu educando?	87.50%
		Está satisfeito com as atividades desportivas realizadas pelo seu educando?	87.50%
A importância sobre a guarda de segredo acerca de dados pessoais?	93.75%	Está satisfeito com a guarda de sigilo sobre os dados pessoais do seu educando?	87.50%
Grupo: Acessibilidade			
A importância sobre o cumprimento dos horários dos transportes?	91.67%	Está satisfeito com o Cumprimento dos horários de transportes do seu educando?	87.50%
Observações:			
Os transportes deveriam ser feitos das 9h às 17.30h, assim não têm horas para chegar nem ir.		Está tudo muito bem não poderia estar melhor.	
Está tudo muito bem não poderia estar melhor.			
Transportes de verão deveriam ser antes das 9h.			

3.3.1 Análise da comparação:

Missão: Promover a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência, mantendo os níveis de rigor e de responsabilidade pela integridade e privacidade, fomentando a sua inclusão social;

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação e das necessidades e expectativas dos significativos constatou-se que o índice médio de satisfação global obtido foi de 88,19% e o índice médio das necessidades e expectativas global obtido foi de 93.06% o que em termos qualitativos, corresponde a satisfação dos Significativos se encontre ligeiramente inferior às suas necessidades e expectativas.

Sendo a diferença percentual mínima nos pontos percentuais de diferença, ao que não se justifica implementar ações de melhoria a nível dos indicadores.

Apenas iremos registar 1 Sugestão, tendo sido registada como observação nos inquéritos, “Os transportes deveriam ser feitos das 9h às 17.30h, assim não têm horas para chegar nem ir”, “Transportes de verão deveriam ser antes das 9h”, no entanto não irá passar a ação de melhoria, pois não é possível realizar essa sugestão, no entanto poderemos abordar o tema em reunião de Significativos tentando satisfazer ao máximo os significativos, dentro do que nos for possível acertar.

3.1.2 Ações de Melhoria:

Sem ações de melhoria a implementar.

3.4. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – Parceiros

Envolvemos neste levantamento a 4 parceiros, assim sendo a um total de 17 parceiros foram entregues 17 questionários que apenas 4 recebidos. O preenchimento dos mesmos envolveu, avaliar 10 itens correspondentes á avaliação das necessidades e expectativas e 16 itens correspondentes á avaliação de satisfação, nos dois inquéritos foi dada a oportunidade de indicarem Sugestões, que se descrevem na tabela seguinte, com os resultados correspondentes.

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Grupo: Comunicabilidade			
Importantes os canais de comunicação funcionarem de forma correta	93.75%	Está satisfeito com a disponibilidade dos técnicos da ASSE, sempre que tem necessidade de os contactar?	93.75%

		Está satisfeito com a disponibilidade dos colaboradores, das áreas administrativa e economato da ASSE, sempre que tem necessidade de os contactar?	93.75%
		Está satisfeito com a disponibilidade da Direção da ASSE sempre que tem necessidade de os contactar?	93.75%
		Está satisfeito com os canais de comunicação e seu funcionamento?	87.50%
Resposta a sugestões de melhoria apresentadas	93.75%	Está satisfeito com a recetividade por parte da ASSE às suas sugestões procurando analisá-las e incorporá-las nas suas práticas?	93.75%
Informação a prestar sobre as atividades da organização parceira	93.75%	Está satisfeito com Informação prestada sobre as atividades em parceria?	93.75%
Informação a prestar sobre execução do conteúdo da parceria	87.50%	Está satisfeito com Informação prestada sobre execução do conteúdo da parceria?	93.75%
Informação a prestar sobre o desempenho das políticas da organização parceira	93.75%	Está satisfeito com Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização?	93.75%
Grupo: Acessibilidade			
Ter acessibilidade as atividades da instituição	87.50%	Está satisfeito com as iniciativas da ASSE e participações de eventos na comunidade?	93.75%
		Está satisfeito com conhecimento do plano geral de atividades da ASSE?	81.25%
Grupo: Fiabilidade			
Boas Práticas	93.75%	Está satisfeito com a confidencialidade e o rigor no tratamento das questões por parte dos colaboradores da ASSE?	93.75%

		Está satisfeito com reuniões/encontros promovidas pela ASSE para a realização de um trabalho fiável?	93.75%
Ter conhecimento sobre as Políticas da organização	87.50%	Está satisfeito com a divulgação e a fiabilidade da Política da Qualidade da ASSE?	93.75%
Ter conhecimento sobre a sua Missão, Visão e Valores	93.75%	Está satisfeito com a divulgação e a fiabilidade da Missão, Visão e Valores da ASSE?	93.75%
Avaliação de satisfação de parceiros	87.50%	Está satisfeito o desempenho da ASSE em atividades em parceria?	93.75%
Sugestões:			

3. 4.1 Análise da comparação:

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação e das necessidades e expetativas dos Parceiros, constatou-se que o índice médio de satisfação global obtido foi de 92.50% e o índice médio das necessidades e expetativas global obtido foi de 91.25% o que em termos qualitativos, corresponde a satisfação dos parceiros se encontre ligeiramente superior às suas necessidades e expetativas. Não detetado nenhuma sugestão não iremos implementar ações de melhoria.

3. 4.2 Ações de Melhoria:

Sem ações de melhoria a implementar.

3.5. Avaliação de satisfação e das necessidades e expetativas – Financiador

Envolvemos neste levantamento a 1 Financiador, assim sendo a um total de 1 financiador foi entregue 1 questionário. O preenchimento do mesmo envolveu, avaliar 8 itens correspondentes á avaliação das necessidades e expetativas e 13 itens correspondentes á avaliação de satisfação, nos dois inquéritos foi dada a oportunidade de indicarem Sugestões, que se descrevem na tabela seguinte, com os resultados correspondentes.

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Grupo: Comunicabilidade			
Canais de comunicação funcionarem de forma correta	100%	Está satisfeito com a disponibilidade dos técnicos da ASSE, sempre que tem necessidade de os contactar?	100%
		Está satisfeito com a disponibilidade dos colaboradores, das áreas administrativa e economato da ASSE, sempre que tem necessidade de os contactar?	100%
		Está satisfeito com a disponibilidade da Direção da ASSE sempre que tem necessidade de os contactar?	100%
		Está satisfeito com os canais de comunicação e seu funcionamento?	100%
Resposta a sugestões de melhoria apresentadas	100%	Está satisfeito com a recetividade por parte da ASSE às suas sugestões procurando analisá-las e incorporá-las nas suas práticas?	100%
Informação a prestar sobre o desempenho das políticas da organização	100%	Está satisfeito com Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização?	100%
Grupo: Acessibilidade			
Ter acessibilidade as atividades da instituição	100%	Está satisfeito com as iniciativas da ASSE e participações de eventos na comunidade?	75%
		Está satisfeito com conhecimento do plano geral de atividades da ASSE?	100%
Ter acessibilidade aos relatórios de contas e orçamento	75.00%	Está satisfeito com conhecimento relatórios de contas e orçamento?	75%
Grupo: Fiabilidade			
Boas práticas	100%	Está satisfeito com a confidencialidade e o rigor no tratamento das questões por parte dos colaboradores da ASSE?	100%

		Está satisfeito com reuniões/encontros promovidas pela ASSE para a realização de um trabalho fiável?	100%
Ter conhecimento sobre as Políticas da organização	100%	Está satisfeito com a divulgação e a fiabilidade da Política da Qualidade da ASSE?	100%
Ter conhecimento sobre a sua Missão, Visão e Valores	100%	Está satisfeito com a divulgação e a fiabilidade da Missão, Visão e Valores da ASSE?	100%
Sugestões de melhoria:			
Após a obtenção da licença de utilização emitida pela Câmara Municipal de Cinfães relativa às instalações onde irá funcionar o Lar Residencial, transferir o centro de atividades ocupacionais para o novo equipamento.			

3.5.1. Análise da comparação:

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação e das necessidades e expectativas do financiador, constatou-se que o índice médio de satisfação global obtido foi de 96.15% e o índice médio das necessidades e expectativas global obtido foi de 96.88% o que em termos qualitativos, corresponde a satisfação dos parceiros se encontre ligeiramente inferior às suas necessidades e expectativas, não chegando essa diferença a ser um único percentual. Não detetado nenhuma sugestão não iremos implementar ações de melhoria, através dos indicadores avaliados, registando apenas a sugestão apresentada num inquéritos que passará a ação de melhoria.

3.5.2. Ações de Melhoria:

Após a obtenção da licença de utilização emitida pela Câmara Municipal de Cinfães relativa às instalações onde irá funcionar o Lar Residencial, transferir o centro de atividades ocupacionais para o novo equipamento.

3.6. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – Fornecedores

Envolvemos neste levantamento a 3 fornecedores, assim sendo a um total de 7 fornecedores foram entregues 7 questionários que apenas 3 recebidos. O preenchimento dos mesmos envolveu, avaliar 8 itens correspondentes á avaliação das necessidades e expectativas e 11 itens correspondentes á avaliação de satisfação, nos dois inquéritos foi dada a oportunidade de indicarem Sugestões, que se descrevem na tabela seguinte, com os resultados correspondentes.

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Importantes os canais de comunicação funcionarem de forma correta.	91.67%	Está satisfeito com a disponibilidade dos colaboradores, das áreas administrativa e economato da ASSE, sempre que tem necessidade de os contactar?	83.33%
		Está satisfeito com os canais de comunicação e seu funcionamento?	83.33%
		Está satisfeito com a disponibilidade pessoas responsáveis pelos pagamentos da ASSE, sempre que tem necessidade de os contactar?	83.33%
Rigor nas reclamações apresentadas.	91.67%	Está satisfeito com a recetividade por parte da ASSE às suas sugestões procurando analisá-las e incorporá-las nas suas práticas?	66.67%
Acessibilidade			
Rigor prestado sobre as encomendas pretendidas;	100%	Está satisfeito com os meios e os tempos em que são feitas as encomendas?	83.33%
Rigor prestado sobre os pagamentos pretendidas;	100%	Está satisfeito com execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas?	83.33%
Rigor prestado sobre o planeamento das encomendas?	100%	Está satisfeito com o planeamento das encomendas?	83.33%
Fiabilidade			
Boas práticas	91.67%	Está satisfeito com a confidencialidade e o rigor no tratamento das questões por parte dos colaboradores da ASSE?	66.67%
		Está satisfeito com reuniões/encontros promovidas pela ASSE para a realização de um trabalho fiável?	66.67%
Ter conhecimento sobre as Políticas da organização	83.33%	Está satisfeito com a divulgação e a fiabilidade da Política da Qualidade da ASSE?	66.67%
Ter conhecimento sobre a sua Missão, Visão e Valores	83.33%	Está satisfeito com a divulgação e a fiabilidade da Missão, Visão e Valores da ASSE?	50.00%
Sugestões:			

Missão: Promover a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência, mantendo os níveis de rigor e de responsabilidade pela integridade e privacidade, fomentando a sua inclusão social;

3.6.1 Análise da comparação:

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação e das necessidades e expetativas dos fornecedores constatou-se que o índice médio de satisfação global obtido foi de 74.24% e o índice médio das necessidades e expetativas global obtido foi de 92.71% o que em termos qualitativos, corresponde a satisfação dos fornecedores se encontre muito inferior às suas necessidades e expetativas.

Realça-se o facto que a questão onde há um desfasamento maior entre as necessidades e expetativas dos Fornecedores e o seu grau de satisfação é “Está satisfeito com a divulgação e a fiabilidade da Missão, Visão e Valores da ASSE?”, neste âmbito, esta instituição tem implementado e vai continuar a implementar ações de melhoria no sentido de divulgar, não só Missão, Visão e Valores, mas também políticas da organização, para que todos os stakeholders fiquem esclarecidos e bem informados.

3.6.2 Ações de Melhoria:

Implementar, ação de melhoria para aperfeiçoar a divulgação da nossa missão, visão, valores e políticas da instituição de forma a aumentar o grau de satisfação dos fornecedores.

Elaborado (Equipa da qualidade):

- Ana Carvalho
- Tatiana Rodrigues