



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

«RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS E FORNECEDORES»

ANO 2010

1. Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é procurar e medir a satisfação dos nossos parceiros e fornecedores. Para promover uma maior eficácia no desempenho organizacional é importante estabelecer com os parceiros e fornecedores relações de benefícios mútuos, assentes na confiança, na partilha dos conhecimentos e na integração de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante. O estudo de satisfação a parceiros e fornecedores permite analisar a sua percepção.

Para medir esta satisfação, recorremos a Questionários denominados por “Questionário da Avaliação da Satisfação”, estes foram fornecidos ao Director dos Serviços administrativos afim de posteriormente serem distribuídos pelos Parceiros e Fornecedores. Após o preenchimento dos questionários procedeu-se à recolha dos mesmos e foram introduzidos os dados no processo M03 da plataforma QualityAlive para que pudessem ser tratados e analisados.

2. Resultados Obtidos

O presente relatório de avaliação diz respeito ao ano de 2010 e destina-se a verificar o grau de cumprimento do objectivo expresso no Processo de Gestão e Melhoria.

2.1. Entidades Parceiras

Foram enviados via correio postal 7 questionários. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi muito positivo, sendo a média final de 84.75%. É importante realçar a questão que obteve maior grau de satisfação (94.43%) e que se refere à informação prestada sobre as actividades da organização parceira. Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa (70.83%) refere-se à informação prestada sobre a avaliação de satisfação dos clientes.



CERCIGUI

Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

**RELATÓRIO
DE
AVALIAÇÃO**

2.2. Fornecedores

A Responsável pelos serviços de manutenção e limpeza promoveu uma reunião onde alguns dos fornecedores preencheram os questionários, os restantes foram enviados via correio postal. O total de questionários preenchidos foi 43. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi positivo, sendo a média final de 76.5%. É de realçar a questão que obteve o maior grau de satisfação (83.72%) e que se refere à facilidade de falar com a pessoa responsável pelas encomendas. Duas questões obtiveram uma classificação mais baixa (74,42%) e referem-se à adequação dos critérios de selecção dos fornecedores e adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização.

3. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor percepção dos parceiros e fornecedores relativamente aos diferentes aspectos da organização, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da organização. Sendo que um dos principais objectivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação dos nossos parceiros e fornecedores, tomando medidas preventivas e correctivas, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.

Elaborado por: Ofélia Lestre Data: 24 / 10 / 2010

Verificado por: Virgínia Fernandes Data: 24 / 10 / 2010