

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes



Sistema de Gestão da Qualidade

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS COLABORADORES



(JULHO 2013)

Índice

1-Enquadramento Geral.....	3
2-Resultados Obtidos.....	3
3. Medidas de Melhoria	3
4- Conclusões Finais.....	4

1-Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir as necessidades e expetativas dos colaboradores da instituição.

Para medir as necessidades e expetativas, recorremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação das Necessidades e Expetativas dos colaboradores. Estes foram aplicados pela Dr.ª Milai Miranda, a todos os colaboradores no período que decorreu entre o dia 13 e o dia 17 de junho de 2013.

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

Todos os colaboradores responderam, com a exceção daqueles que se encontravam de férias. O Universo foi de 37 colaboradores.

Após o preenchimento dos questionários, a colaboradora Dr.ª Milai Miranda introduziu os dados no processo M10 da plataforma Quality Alive para serem tratados e analisados.

2-Resultados Obtidos

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de necessidades e expetativas global foi bastante positivo, sendo a média final de 91.58 %.

A questão que obteve a classificação mais alta foi Comunicação de procedimentos de segurança e planos de contingência das instalações, com 94,44%.

Justifica-se este resultado, pelo facto de se fazer anualmente uma formação interna, bastante aprofundada relativamente aos procedimentos a ter em situações de emergência.

Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa (58,82%) foi Oportunidades de envolvimento no diagnóstico de clientes.

Este resultado é perfeitamente justificável pela razão de a maioria dos colaboradores não estar envolvido nesta função.

3. Medidas de Melhoria

Nas questões abertas de sugestão de melhorias, os colaboradores responderam da seguinte maneira:

Orientação dos serviços: Melhorar os serviços prestados:

- Respeitar as colaboradoras por parte das supervisoras;

Melhorar os processos:

- Simplicidade na realização das tarefas
- Respeitar as colaboradoras por parte das supervisoras

4- Conclusões Finais

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de necessidades e expetativas dos colaboradores da ASCUDT.

Num âmbito geral, podemos afirmar que os colaboradores têm um nível bastante positivo no que a necessidades e expetativas concerne.

Esperamos, que daqui a dois anos, os resultados sejam ainda superiores, tendo em conta a melhoria constante na gestão da qualidade.

Este documento foi elaborado pela GF em 15-07-2013.