

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



**Sistema de Gestão da Qualidade**

**ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA  
SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS**



**(JULHO 2013)**

## Índice

Índice.....	2
1-Enquadramento Geral.....	3
2-Resultados Obtidos.....	3
3. Medidas de melhoria.....	3
4- Conclusões finais.....	3

## **1-Enquadramento Geral**

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir a satisfação dos parceiros da instituição.

Para medir esta satisfação, recorreremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação dos parceiros. Estes foram enviados a todos os parceiros pela Dr.ª Milai Miranda, no período que decorreu entre o dia 13 de junho e o dia 19 de julho de 2013.

Infelizmente, nem todos os parceiros responderam, apesar de terem sido contactados mais do que uma vez, tanto por email como por telefone.

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

O Universo foi de 8 parceiros, no total de 15 parceiros.

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 satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de **99,08%**

As questões que obtiveram a classificação mais alta foram:

**Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão- 100%**

**Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas- 100%**

**Controlo e melhoria contínua da execução da parceria - 100%**

Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa foi:

**Participação na elaboração das políticas da organização-37.5 %**

Esta questão obteve esta classificação de índice baixo, porque **50%** dos parceiros consideraram ser uma questão não aplicável e **12,5%** consideraram-se sem opinião.

## **3. Medidas de melhoria**

Perante estes resultados não se vislumbra a necessidade de aplicação de medidas de melhoria.

## **4- Conclusões finais**

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de satisfação dos parceiros da ASCUDT.

Os resultados foram, muito positivos, o que denota muita satisfação por parte dos parceiros da instituição.

*Este documento foi elaborado pela GF em 21-07-2013.*