

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



**Sistema de Gestão da Qualidade**

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



**(JULHO 2013)**

## Índice

1-Enquadramento Geral.....	3
2-Resultados Obtidos.....	3
3. Análise de Resultados e 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 fornecedores da instituição.

Para medir esta satisfação, recorreremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação dos fornecedores. 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 fornecedores 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 12 fornecedores, no total de 31 fornecedores.

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 **89,70%**.

A questão que obteve a classificação mais alta foi:

“Facilidade em falar com a pessoa responsável pelos pagamentos” - **83,33%**

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

“Adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos” - **54,55%**

“Adequação dos meios e tempo de apresentação das encomendas” - **54,55%**

## 3. Análise de Resultados e Medidas de Melhoria

Cabe-nos refletir sobre o resultado mais baixo deste inquérito, relativamente à questão “**Adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos**”, porque a instituição efetua sempre o pagamento aos seus fornecedores entre o dia 1 e dia 10 de cada mês.

Relativamente à “**Adequação dos meios e tempo de apresentação das encomendas**”, podemos melhorar esta questão fazendo as encomendas com mais antecedência.

## 4- Conclusões Finais

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

Os resultados foram, de uma forma geral, positivos, contudo percecionamos que podemos e devemos melhorar o âmbito das nossas relações com os nossos fornecedores.

*Este documento foi elaborado pela GF em 23-07-2013.*