

The background of the page features a photograph of two people. In the upper left, a man with black-rimmed glasses and a yellow shirt is looking off-camera. In the lower right, a woman with light brown hair, wearing a purple shirt, is smiling broadly and looking upwards. The image is partially obscured by a large white rectangular area that contains the title and logo.

Relatório de Avaliação da Satisfação das Associadas



FENACERCI

2022

01.NOTA INTRODUTÓRIA



O presente relatório assume por objetivo divulgar os resultados e apresentar as principais conclusões decorrentes da aplicação dos Questionários de Avaliação da Satisfação das Associadas da FENACERCI relativas ao ano de 2022.

Este documento enquadra-se nos requisitos exigidos pelo SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade e visa aferir os níveis de satisfação das associadas da FENACERCI relativamente aos serviços prestados pela federação, procurando desta forma, garantir o cumprimento da sua missão.

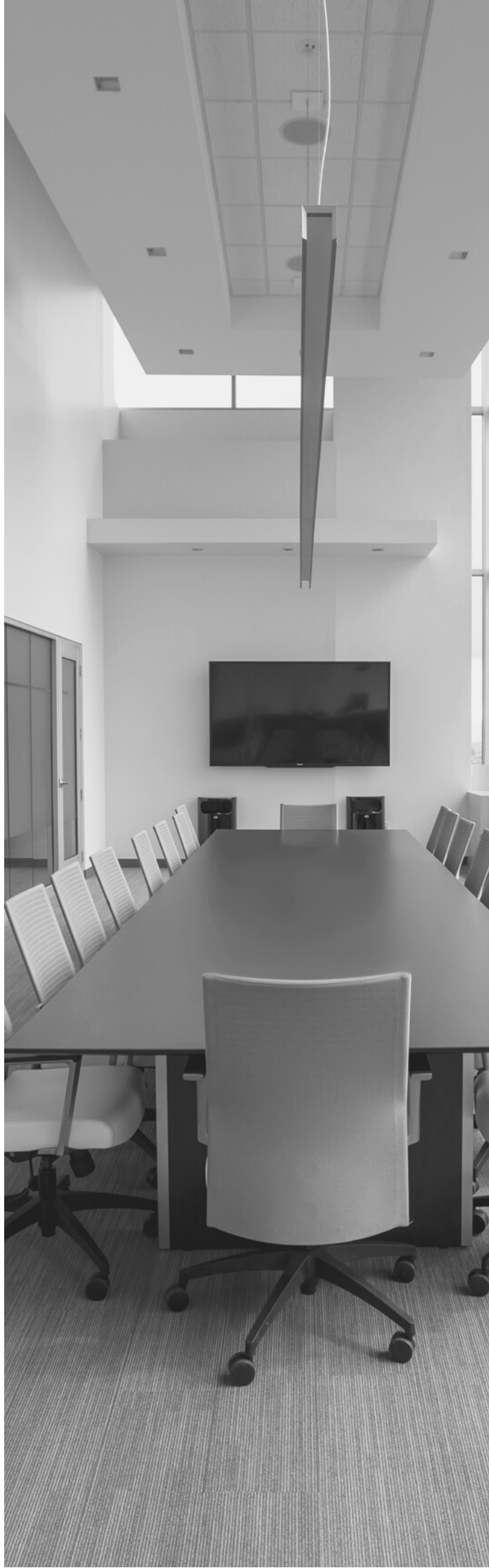
A relevância e pertinência desta atividade está alinhada com o Plano de Atividades e Orçamento 2022 e contribui, de uma forma global, para a realização com sucesso do seguinte Eixo Estratégico e respetivos Objetivos Operacionais: **Qualidade e Gestão - Domínio da Interação com as Associadas**.

02.objetivos

Pretende-se em termos globais, com a auscultação direta das associadas da FENACERCI, avaliar o seu desempenho e recolher contributos que permitam identificar áreas de melhoria por forma a potenciar a eficácia da sua intervenção e garantir o cumprimento da sua missão junto do universo de organizações representadas.

Em termos específicos, pretendeu-se avaliar o nível de satisfação das organizações em relação às seguintes dimensões:

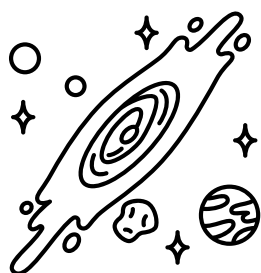
- atendimento
- execução dos serviços
- imagem e desempenho global



03.METODOLOGIA

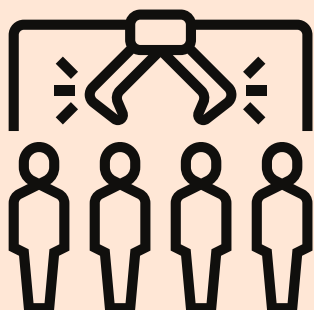
Para a identificação dos níveis de satisfação das associadas optou-se pela aplicação de um inquérito via questionário online (free online surveys), de preenchimento rápido, relativamente ao qual se destacam os seguintes aspetos:

- O questionário foi elaborado pela FENACERCI e disponibilizado por correio eletrónico à sua rede de organizações associadas;
- Os respondentes foram informados no email remetido com o link de acesso ao questionário, de que o preenchimento era de carácter anónimo;
- O período de resposta ao questionário situou-se entre 16 e 20 de janeiro de 2023.



Universo

- 52 Organizações representadas



Amostra

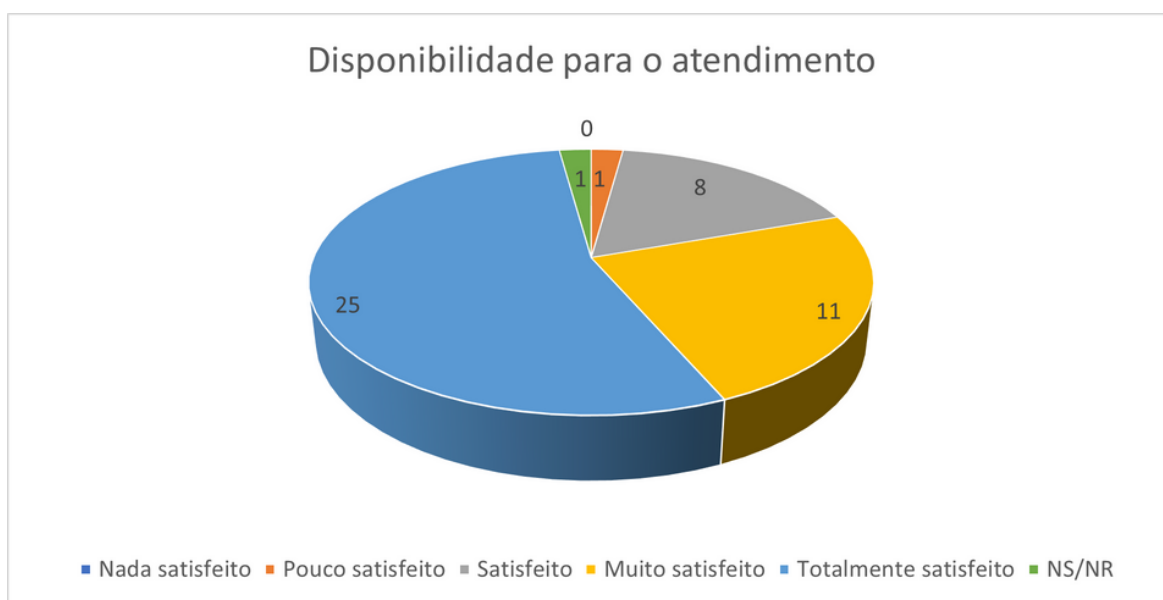
- Foram rececionados pela FENACERCI um total de 46 respostas.

04. Apresentação e Análise de Resultados

1.Dimensão Atendimento

a)Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á **disponibilidade da FENACERCI para o atendimento**

NOTA: Os gráficos referem valores absolutos que na interpretação foram convertidos para valores percentuais.



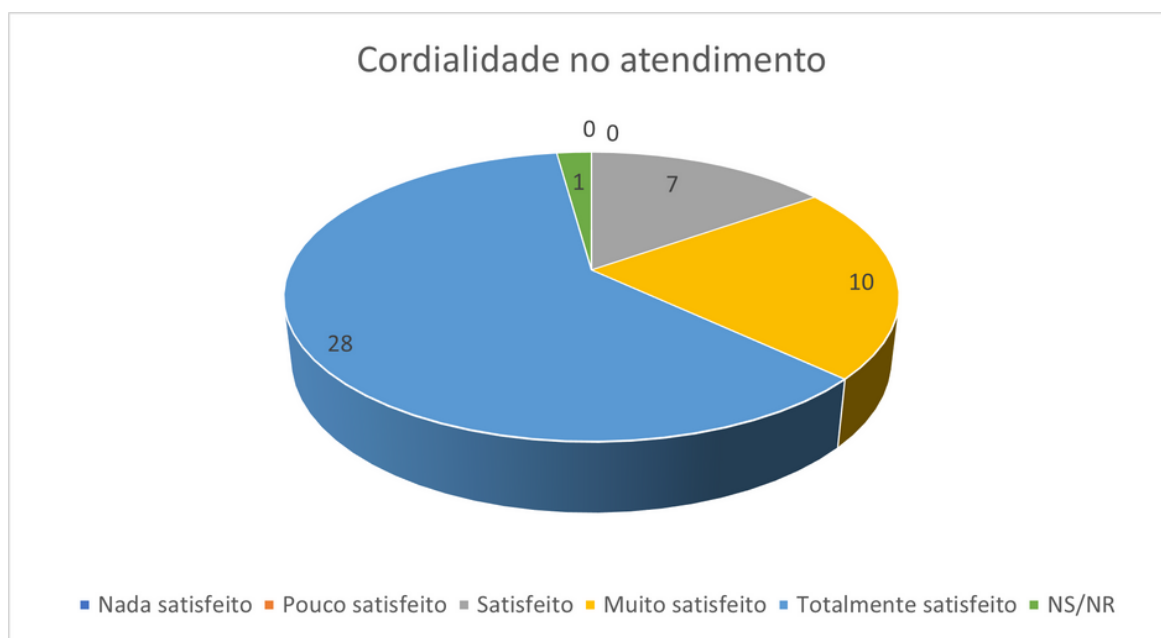
Em termos globais, a maioria dos respondentes - 54% manifestou encontrar-se **totalmente satisfeito** com a **disponibilidade da FENACERCI para o atendimento**. Da análise ao gráfico em cima, constata-se ainda que 24% refere encontrar-se muito satisfeito, 17% satisfeito, 2% pouco satisfeito e 2% não sabe/não responde.

Desvio Padrão (8.75)

Apresentação e Análise de Resultados

1. Dimensão Atendimento

b) Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á **cordialidade no atendimento na FENACERCI**



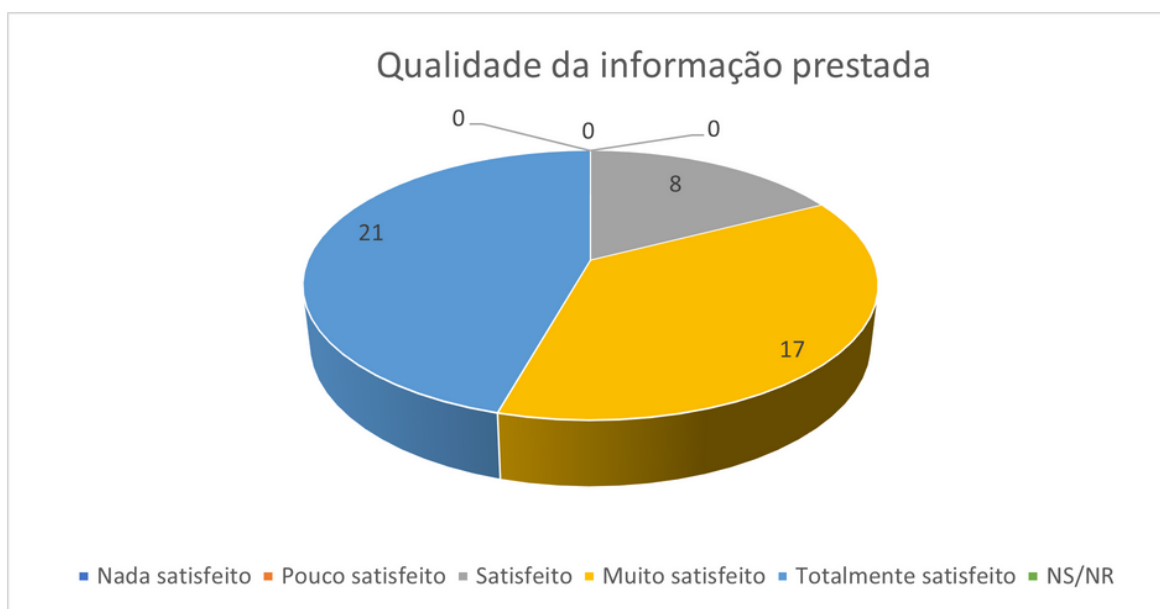
A maioria dos respondentes - 61% manifestou encontrar-se **totalmente satisfeito** com a **cordialidade no atendimento na FENACERCI**, 22% muito satisfeito, 15% satisfeito e 2% não sabe/não responde.

Desvio Padrão (9.84)

Apresentação e Análise de Resultados

1. Dimensão Atendimento

c. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á **qualidade da informação prestada pela FENACERCI**



Relativamente à **qualidade da informação prestada pela FENACERCI**, a maioria dos respondentes - 46% manifestou encontrar-se **totalmente satisfeito**, 37% muito satisfeito e 17% - satisfeito.

Desvio Padrão (9.84)

Apresentação e Análise de Resultados

1. Dimensão Atendimento

d. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente à **capacidade de perceber as necessidades da organização inquirida**



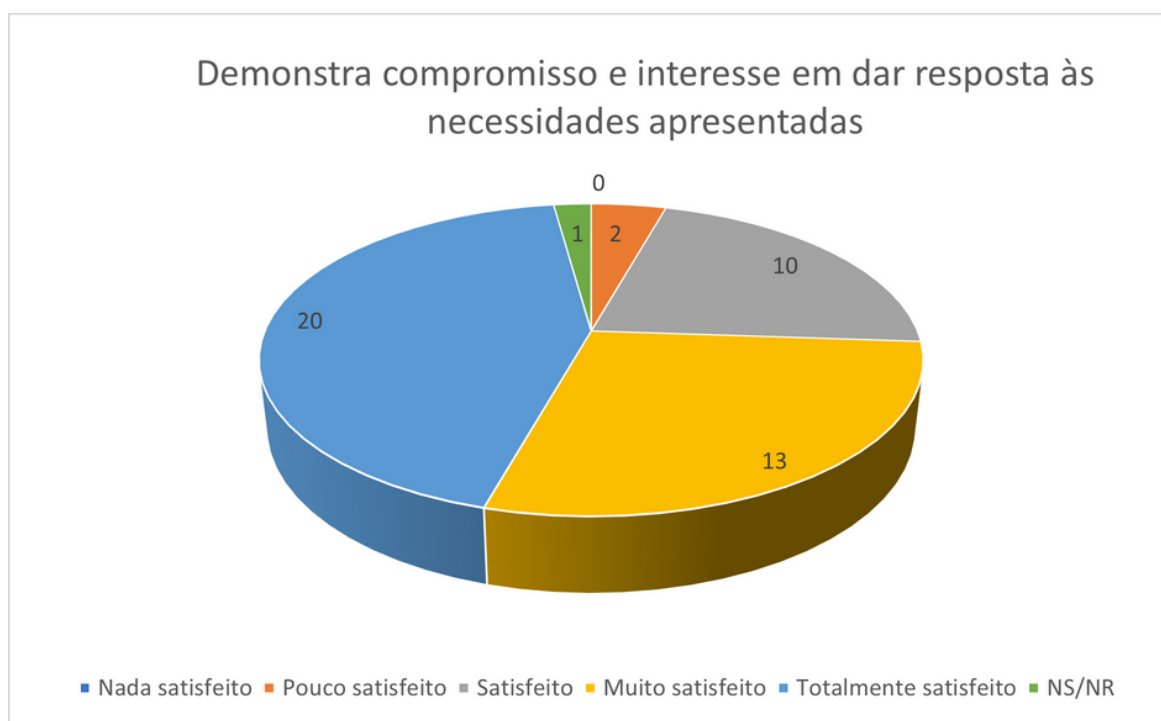
Em termos globais, a maioria dos respondentes - 39% refere encontrar-se **totalmente satisfeito** com a **capacidade da FENACERCI de perceber as necessidades da organização inquirida**. Da análise dos dados acima referidos, constata-se ainda que 26% afirma encontrar-se muito satisfeito, 30% - satisfeito e 4% - pouco satisfeito.

Desvio Padrão (7.25)

Apresentação e Análise de Resultados

1. Dimensão Atendimento

1. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente à demonstração de compromisso e interesse da FENACERCI em dar resposta às necessidades da Organização inquirida



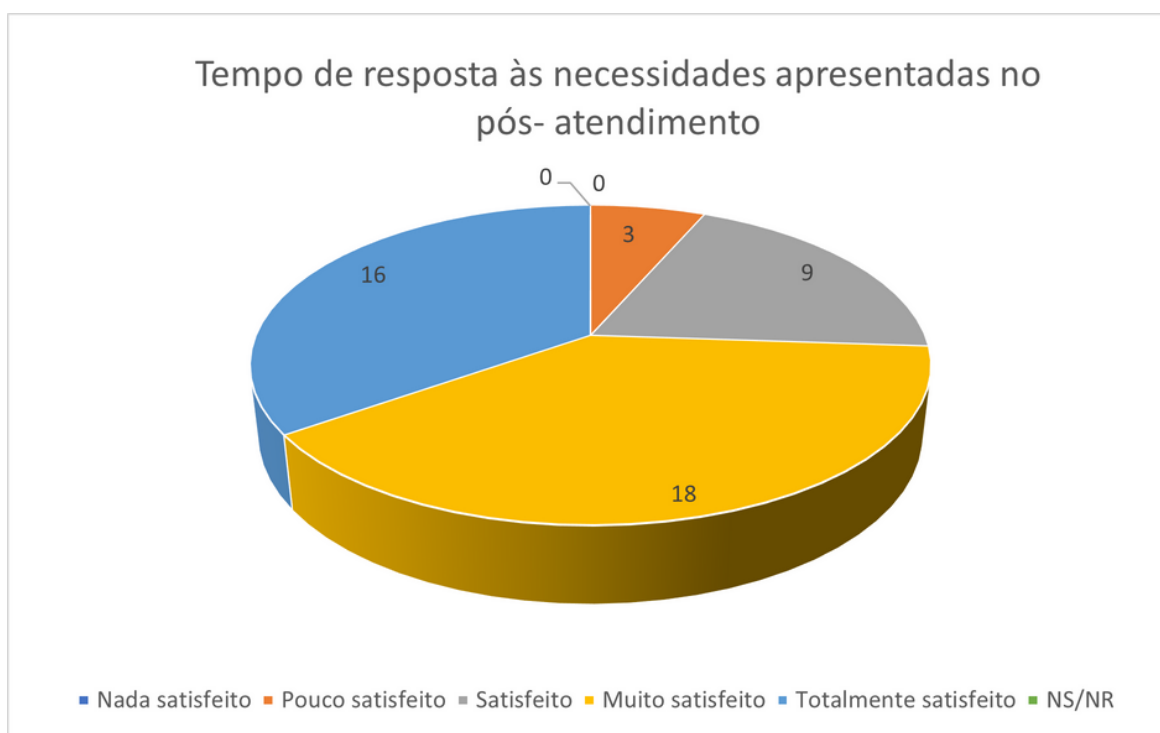
Em termos globais, a maioria dos respondentes- 43% manifestou encontrar-se **totalmente satisfeito** relativamente à **demonstração de compromisso e interesse da FENACERCI em dar resposta às necessidades da Organização inquirida** . Da análise dos dados, constata-se ainda que 28% afirma encontrar-se muito satisfeito, 22% refere encontrar-se satisfeito, 4% Pouco Satisfeito e 2% afirma não saber/não responder.

Desvio Padrão (7.32)

Apresentação e Análise de Resultados

Dimensão Atendimento

1. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao **tempo de resposta às necessidades apresentadas no pós atendimento**



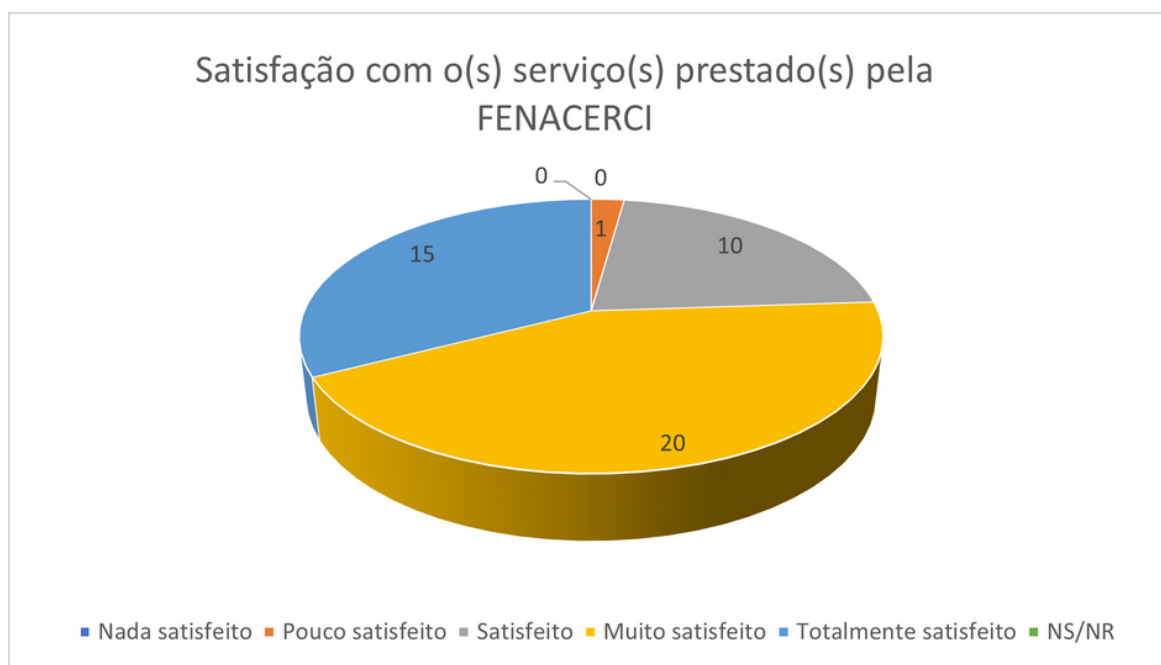
A maioria dos respondentes (35% das respostas) manifestou encontrar-se **totalmente satisfeito** com o **tempo de resposta às necessidades apresentadas no pós atendimento**. Da análise dos dados, constata-se ainda que 39% afirma encontrar-se muito satisfeito e que apenas 7% das respostas se situou na categoria pouco satisfeito.

Desvio Padrão (7.27)

Apresentação e Análise de Resultados

2.Dimensão Execução dos Serviços

a.Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente aos serviços prestados pela FENACERCI



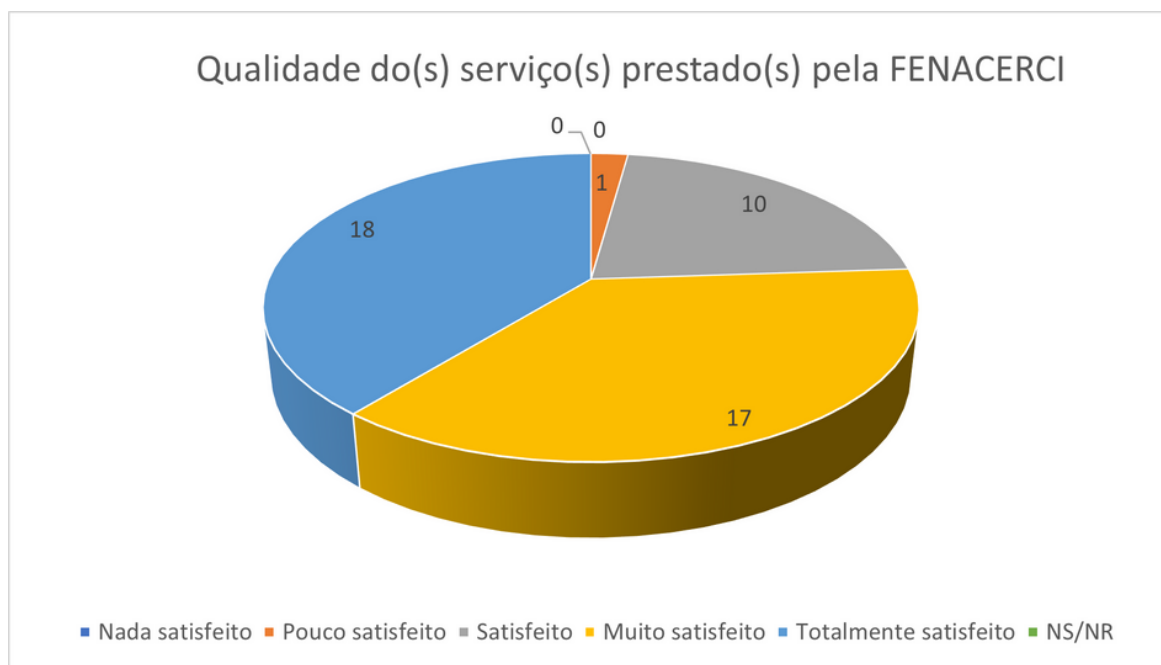
Em termos globais, a maioria dos respondente - 43% manifestou encontrar-se **muito satisfeito** com o **tempo de resposta às necessidades apresentadas no pós atendimento**. Da análise dos dados, constata-se ainda que 33% afirma encontrar-se totalmente satisfeito, 22% refere encontrar-se satisfeito e apenas 2% afirma encontrar-se pouco satisfeito.

Desvio Padrão (7.89)

Apresentação e Análise de Resultados

2.Dimensão Execução dos Serviços

b.Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á qualidade dos serviços prestados pela FENACERCI



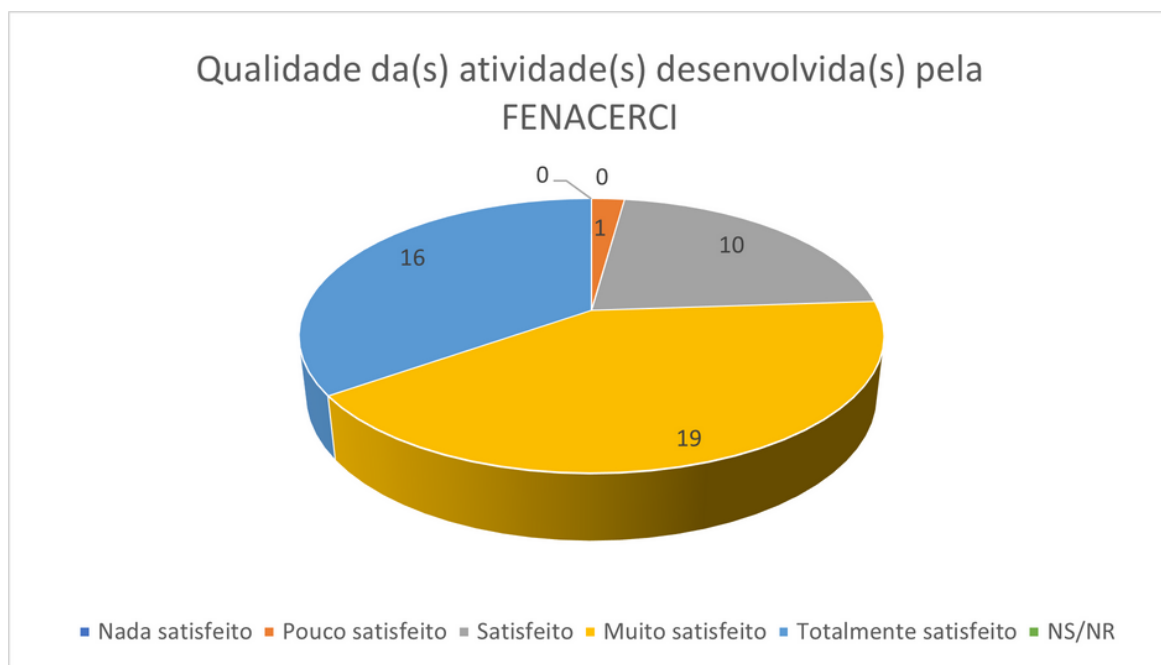
Relativamente á avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á **qualidade dos serviços prestados pela FENACERCI** constata-se que a maioria dos respondentes - 39% manifestou encontrar-se **totalmente satisfeito**, 37% muito satisfeito, 22%- Satisfeito e apenas 2% afirmou encontrar-se pouco satisfeito.

Desvio Padrão (7.76)

Apresentação e Análise de Resultados

Dimensão Execução dos Serviços

c.Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á qualidade das atividades desenvolvidas pela FENACERCI



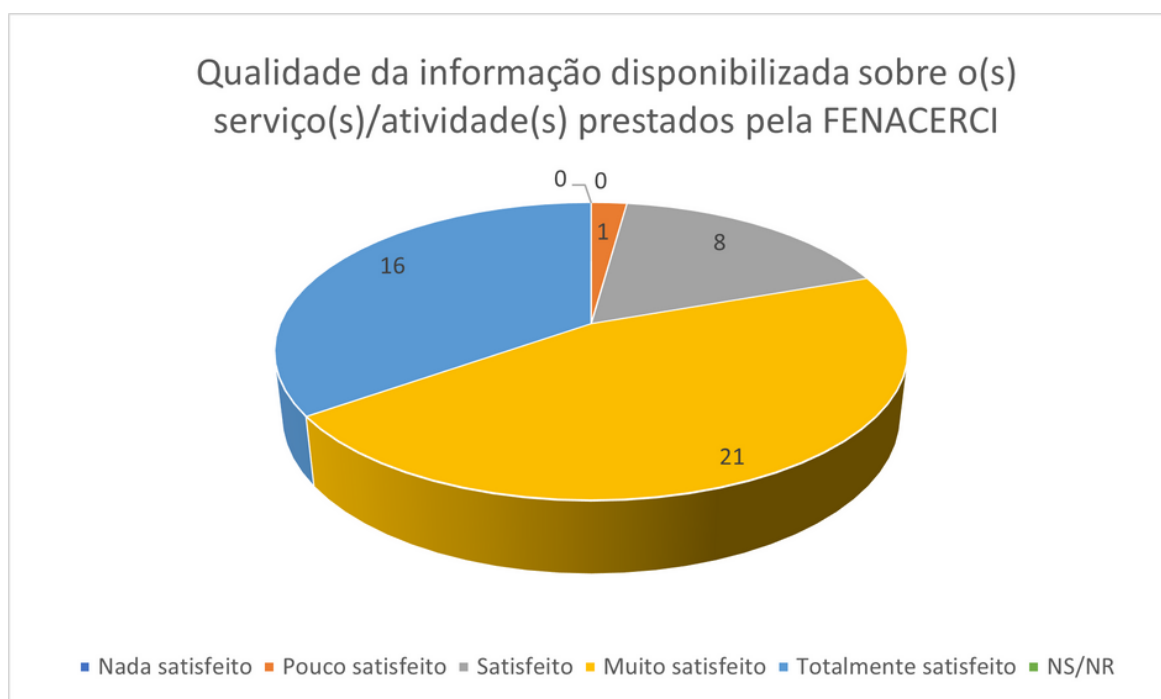
Relativamente á **qualidade das atividades desenvolvidas pela FENACERCI** a maioria dos respondentes - 41% manifestou encontrar-se **muito satisfeito**, 35% totalmente satisfeito, 22% - satisfeito e apenas 2% afirma encontrar-se pouco satisfeito.

Desvio Padrão (7.8)

Apresentação e Análise de Resultados

Dimensão Execução dos Serviços

d.Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á qualidade da informação disponibilizada relativamente aos serviços prestados pela FENACERCI



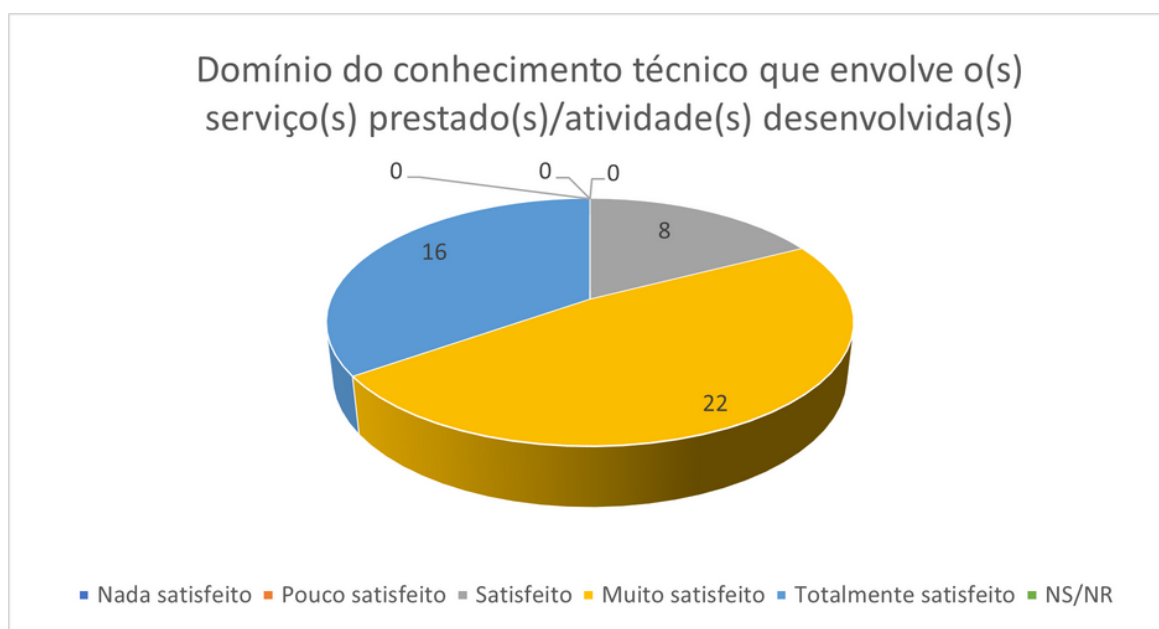
Relativamente á qualidade da informação disponibilizada sobre os serviços/atividades da FENACERCI a maioria dos respondentes - 46% manifestou encontrar-se **muito satisfeito**, 35% totalmente satisfeito, 17% - satisfeito e apenas 2% afirma encontrar-se pouco satisfeito.

Desvio Padrão (8.26)

Apresentação e Análise de Resultados

Dimensão Execução dos Serviços

e. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao domínio do conhecimento técnico que envolve os serviços prestados/atividades desenvolvidas pela FENACERCI



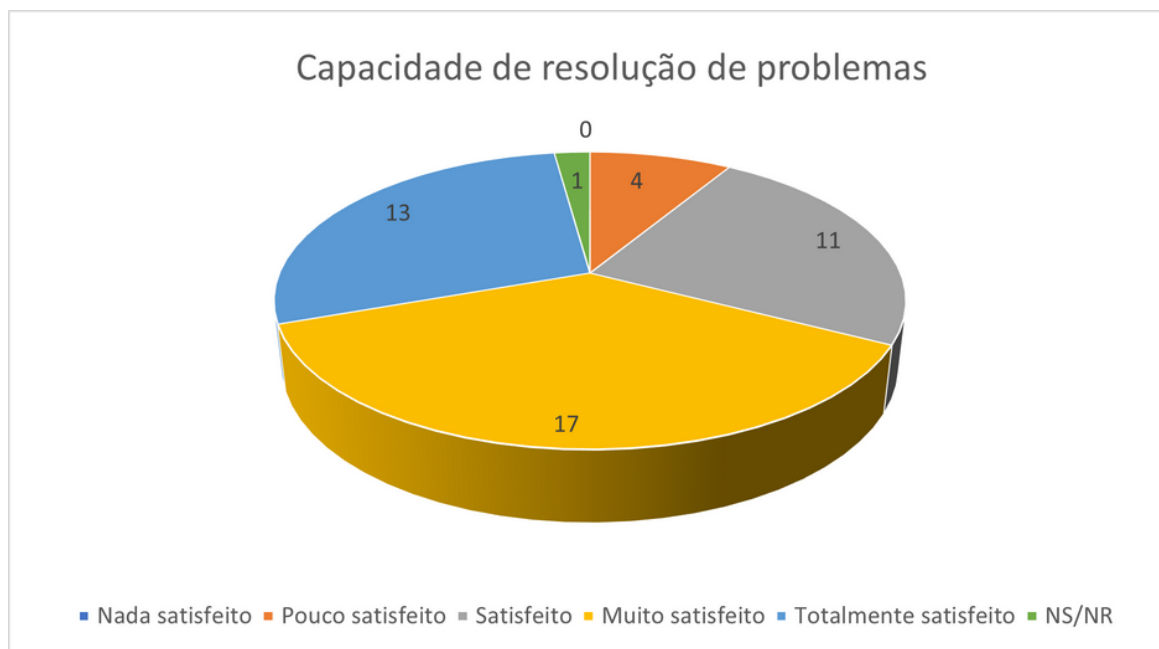
Relativamente ao **domínio do conhecimento técnico** que envolve os serviços prestados/atividades desenvolvidas pela FENACERCI verifica-se que grande maioria dos inquiridos - 48% refere encontrar-se muito satisfeito, 35% - totalmente satisfeito, e finalmente, 17% - satisfeito.

Desvio Padrão (8.67)

Apresentação e Análise de Resultados

Dimensão Execução dos Serviços

f. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente á capacidade de resolução de problemas



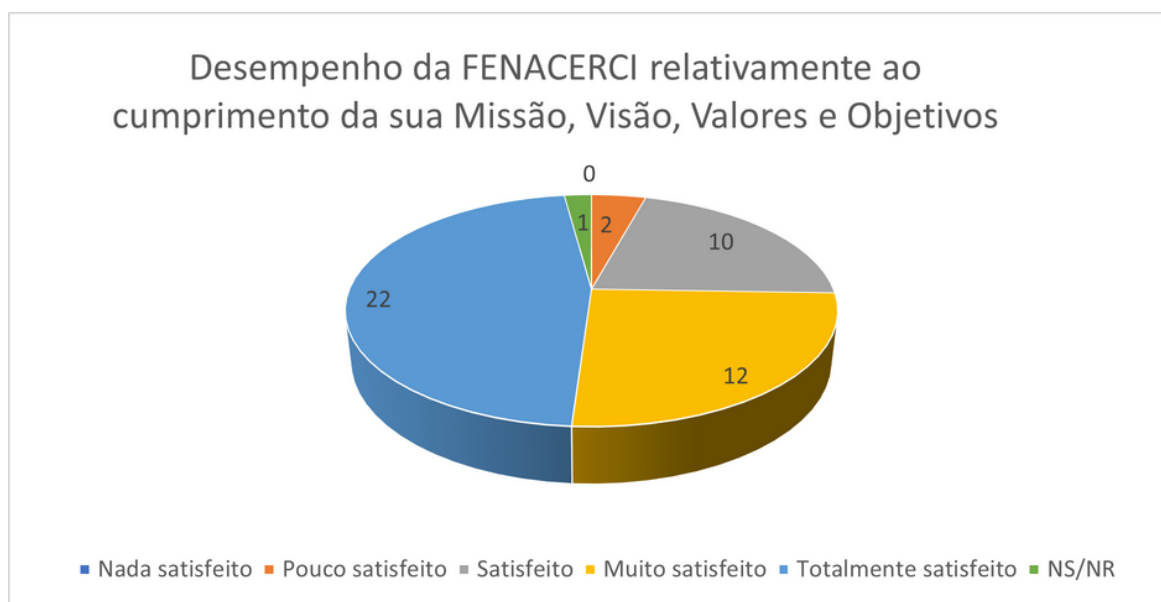
Relativamente á capacidade de **resolução de problemas** maior parte dos inquiridos afirma-se **muito satisfeito (37%)**, 28% refere estar totalmente satisfeito, 24% satisfeito, 9% pouco satisfeito e 2% não sabe/não responde

.Desvio Padrão (6.37)

Apresentação e Análise de Resultados

3. Dimensão Imagem e desempenho Global

a. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao desempenho da FENACERCI relativamente ao cumprimento da sua Missão, Visão, Valores e Objetivos



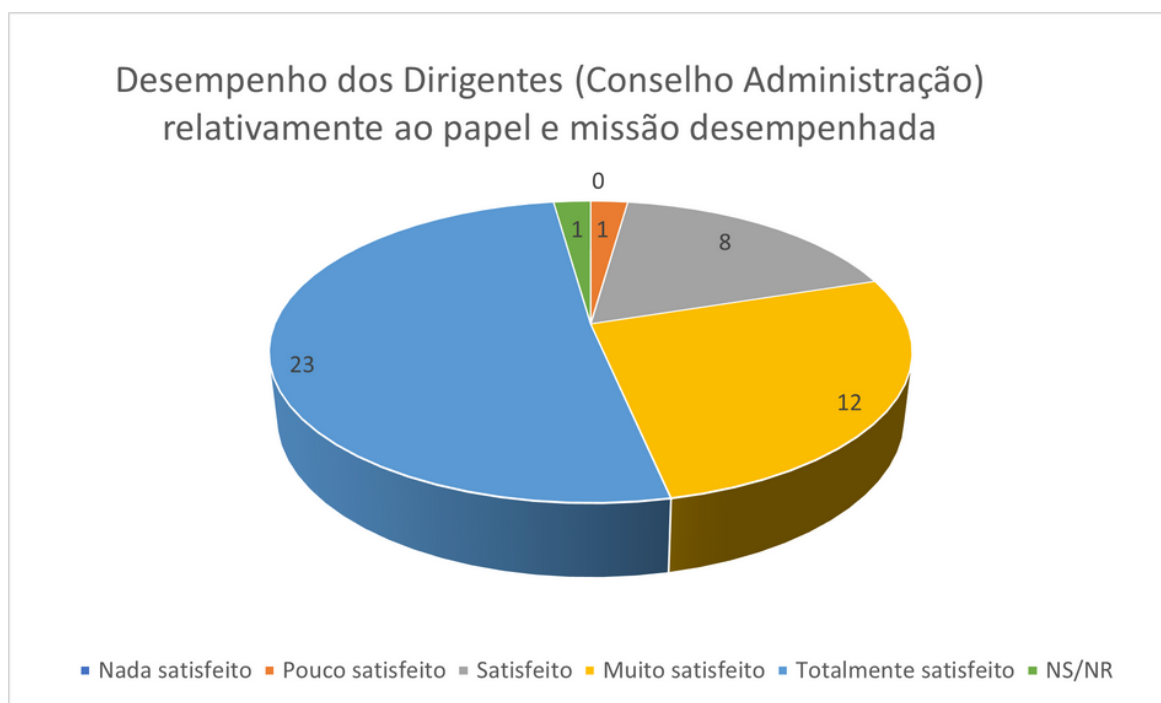
No que se refere á avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao desempenho da FENACERCI relativamente ao **cumprimento da sua Missão, Visão, Valores e Objetivos** constata-se que 48% dos inquiridos referem encontrar-se **totalmente satisfeitos**, 26% muito satisfeitos, 22% satisfeitos e 4% pouco satisfeitos.

Desvio Padrão (7.95)

Apresentação e Análise de Resultados

3. Dimensão Imagem e desempenho Global

b. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao desempenho dos dirigentes(CA) relativamente ao papel e missão desempenhada



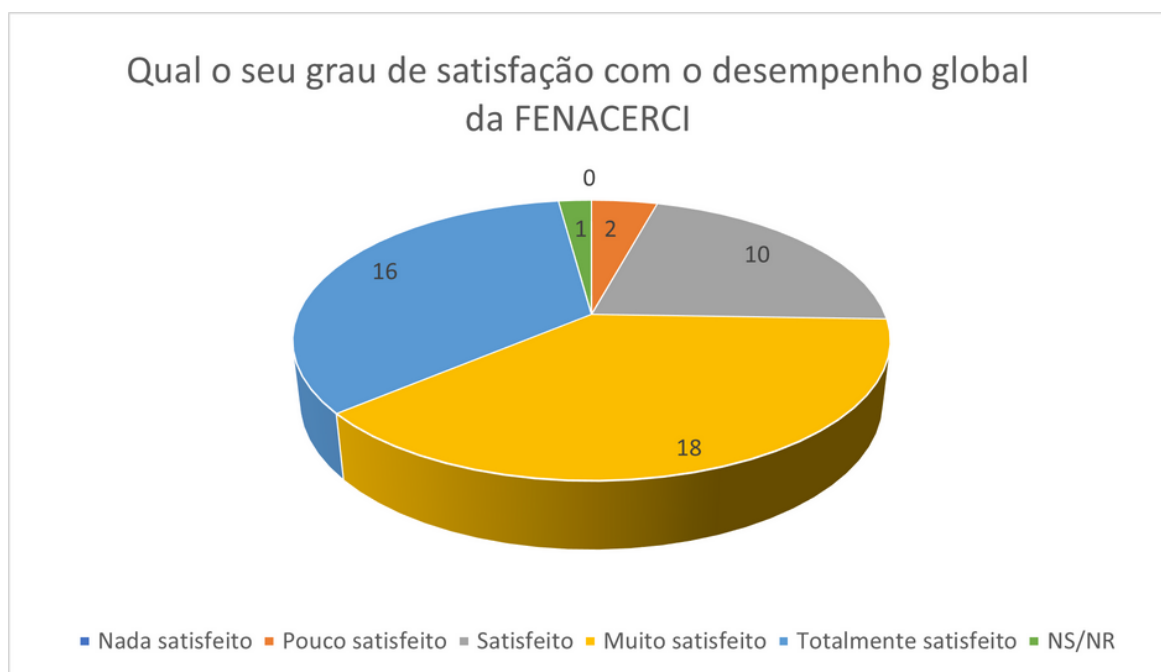
Relativamente á avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao **desempenho dos dirigentes(CA)** relativamente ao papel e missão desempenhada, a grande maioria dos inquiridos refere que se encontra totalmente satisfeito - 50%, 26% - muito satisfeito, 17% satisfeito, 2% Pouco satisfeito e finalmente 4% afirmou não sabe/não responde.

Desvio Padrão (8.06)

Apresentação e Análise de Resultados

3. Dimensão Imagem e desempenho Global

c. Avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao desempenho global da FENACERCI



No que respeita á avaliação global dos níveis de satisfação relativamente ao **desempenho global da FENACERCI**, grande maioria dos inquiridos 39% refere estar **muito satisfeito**, 35% - totalmente satisfeito, 22% - satisfeito e por fim 4% refere encontrar-se pouco satisfeito.

Desvio Padrão (7.43)

05. Apreciação final



Refira-se que na totalidade das dimensões alvo de estudo, foi nas dimensões: disponibilidade para o atendimento (54%), cordialidade para o atendimento (61%), e desempenho dos dirigentes (CA) relativamente ao papel e missão (50%) que as associadas expressaram maior grau de satisfação).

Já relativamente à dimensão em que se registou o maior grau de insatisfação salienta-se o valor percentual correspondente à capacidade de resolução de problemas (9%) e ao tempo de resposta às necessidades apresentadas no pós atendimento (7%).

Em jeito de apreciação final, constata-se que em termos gerais, a FENACERCI demonstra corresponder, em grande, parte, às expectativas das organizações representadas. A apreciação geral aos dados e respetiva análise, demonstra clara e inequivocamente, níveis de satisfação elevados no que respeita às restantes dimensões avaliadas. Tal é visível na análise transversal aos resultados decorrentes da aplicação do questionário.

Regista-se, contudo, espaço de melhoria no que respeita a áreas concretas que foram sinalizadas pelos respondentes no espaço reservado a comentários/observações e das quais destacamos as seguintes:

- maiores níveis de envolvimento e participação das representadas em atividades dinamizadas por entidades europeias como seja a participação em projetos europeus;
- criação de uma plataforma que permita agilizar a comunicação entre organizações e a Federação;
- criação de um gabinete jurídico de apoio direto e célere às suas representadas.

Este relatório representa, assim, um bom indicador no que respeita à identificação dos pontos fortes e das oportunidades de melhoria, nomeadamente, a identificação de dimensões em que o Conselho de Administração se deve focar com o objetivo de aproximar, cada vez mais, a prestação de serviços de qualidade que se reflitam futuramente, no aumento do grau de satisfação das organizações que representa.

Por último, salienta-se a importância e necessidade de futuramente, podermos contar com a participação de todas as associadas na resposta ao presente questionário. Refira-se que a aplicação deste tipo de instrumentos de recolha de dados constitui uma boa prática que visa sobretudo a melhoria dos serviços a disponibilizar pela FENACERCI na medida em que nos permite trabalhar para alcançar níveis de excelência relativamente aos serviços que nos propomos prestar às associadas.