



RELATÓRIO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES

2021



FENACERCI

SUMÁRIO

Este relatório enquadra-se dentro dos objetivos previstos pelo normativo de certificação da qualidade – ISO 9001:2015, nomeadamente nos objetivos previstos na Revisão pela Gestão, a fim de prosseguir com um processo que visa fundamentalmente, a melhoria contínua, criando assim, condições para alimentar um processo sustentado na norma e respeitando o conjunto dos processos e procedimentos já estabilizados e instituídos na esfera organizacional

OBJETIVOS

- Aferir o grau de satisfação dos seus clientes relativamente aos serviços prestados. Esta avaliação tem como objetivo analisar se o desempenho da FENACERCI corresponde às expectativas dos seus clientes, dos parceiros, das Associadas e outras entidades/pessoas individuais, numa perspetiva de melhoria contínua da Organização e dos seus serviços.
- Empreender a partir da interpretação dos dados, ações de correção e de melhoria com vista a garantir a eficácia das ações desenvolvidas e o cumprimento da nossa missão enquanto estrutura federativa.

METODOLOGIA DE ANÁLISE E AMOSTRA



Metodologia de Análise

O presente questionário é composto por um conjunto de questões que foram aferidas segundo uma escala de satisfação: 1) Nada satisfeito; 2) Pouco satisfeito; 3) Satisfeito; 4) Muito satisfeito; 5) Totalmente satisfeito. No caso do respondente não saber a resposta a alguma das questões deveria assinalar 6) Não sabe. Não se aplicando a questão, o respondente deveria assinalar 7) Não aplicável.

A análise reflete os totais relativos ao conjunto de dimensões sobre as quais se procurou aferir o grau de satisfação dos clientes face aos indicadores pré-estabelecidos.

Amostra

Responderam aos questionários aplicados 49 entidades

DIMENSÃO IMAGEM GLOBAL DA FENACERCI

Quando se perguntou qual o grau de satisfação dos Inquiridos face à imagem global que os clientes têm da FENACERCI, constatou-se que 55% dos inquiridos se encontram – Totalmente Satisfeitos com o papel que a que a Federação desenvolve atualmente. Há ainda 29% dos inquiridos que se afirmam Muito Satisfeitos e finalmente, 14% que situam a sua resposta na categoria Satisfeitos. Na generalidade, isto faz-nos constatar que, a FENACERCI disponibiliza uma resposta bastante satisfatória aos seus clientes, particularmente, nos indicadores relativos ao desempenho da Organização conforme referido abaixo na tabela 1.

Tabela 1- Dimensão Imagem Global da FENACERCI

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
Desempenho da Organização	0%	2%	14%	29%	55%
Disponibilidade dos Dirigentes	0%	2%	15%	31%	50%
Ações de Melhoria Implementadas	0%	2%	19%	33%	38%

DIMENSÃO ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

No que se refere ao grau de satisfação relativo ao envolvimento e participação por parte da FENACERCI nas suas diferentes dimensões, constata-se que 41% dos inquiridos manifestam encontrar-se Muito Satisfeitos com as consultas sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados, 26% Totalmente Satisfeitos com a utilização dos vários canais de comunicação e 40% Totalmente Satisfeitos com a participação em reuniões para debater as melhorias relativas aos processos organizacionais (vide em baixo tabela 2).

Numa análise reflexiva e comparativa aos anos anteriores, constatamos uma apreciação francamente mais positiva por parte dos inquiridos relativamente aos indicadores avaliados, ainda que, se denote haver espaço para encetar ações de melhoria que nos permitam almejar os 100% em cada um dos indicadores definidos.

Tabela 2- Dimensão Envolvimento e Participação

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
Consulta sobre oportunidade de melhoria dos serviços prestados	0%	2%	24%	41%	31%
Utilização de vários canais de comunicação (Telefone, Email, Site, Reuniões)	0%	2%	10%	12%	26%
A participação em reuniões para debater as melhorias dos processos organizacionais	0%	2%	25%	27%	40%

DIMENSÃO ACESSIBILIDADE

Esta dimensão procura aferir se a informação disponibilizada pela FENACERCI se enquadra dentro dos parâmetros da acessibilidade cognitiva permitindo uma fácil compreensão dos conteúdos que são disponibilizados e informações que são prestadas no âmbito da sua atuação e esfera de intervenção.

Quando questionadas sobre o grau de satisfação relativamente à dimensão de Acessibilidade da FENACERCI, particularmente no que se refere à informação que é disponibilizada no site, constatou-se que 43% dos respondentes afirmam estar Totalmente Satisfeitos. Relativamente à dimensão Meios Expeditos na prestação dos Serviços, verificou-se que 49% dos respondentes manifestaram encontrar-se totalmente satisfeitos. Por último, salienta-se que 51% dos inquiridos refere estar totalmente satisfeito com o atendimento telefónico disponibilizado pela federação.

Constata-se haver, ainda que pouco significativa, uma percentagem de respondentes que afirmam encontrar-se pouco satisfeitos com o conjunto de indicadores que medem a globalidade desta dimensão, pelo que, registamos a necessidade de aferir e encetar possíveis ações de melhoria que nos permitam otimizar os resultados obtidos à data deste relatório. (Vide tabela 3)

Tabela 3 - Dimensão Acessibilidade

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
Informação disponível	0%	2%	16%	35%	43%
Meios expeditos na prestação dos Serviços	0%	2%	18%	31%	49%
Atendimento Telefónico	0%	4%	14%	27%	51%

DIMENSÃO PRODUTOS E SERVIÇOS

Relativamente aos produtos e serviços disponibilizados pela FENACERCI – indicador divulgação das atividades constata-se que, na sua maioria, (43%) dos inquiridos se encontram totalmente satisfeitos com a forma como a federação divulga as atividades. Relativamente aos Serviços Prestados maioria dos inquiridos (45%) afirma encontrar-se totalmente satisfeitos com a forma como os serviços são disponibilizados às organizações. Finalmente, 45% dos inquiridos afirma estar totalmente satisfeitos com a Qualidade das Atividades que são desenvolvidas pela Federação. (vide tabela 4)

Tabela 4 - Dimensão Produtos e Serviços

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
Divulgação das atividades/informações	0%	2%	18%	37%	43%
Serviços prestados	0%	4%	14%	35%	45%
Qualidade das atividades	0%	2%	16%	37%	45%

AVALIAÇÃO GLOBAL

Globalmente verificamos que o grau de satisfação dos serviços prestados pela FENACERCI corresponde às expectativas dos seus clientes, parceiros, associadas e outras entidades/pessoas individuais.

Ainda em sede de apreciação global e das próprias observações registadas e aferidas pelo questionário, constata-se:

- reconhecimento da federação enquanto interlocutor privilegiado junto das tutelas o que facilita o trabalho que estas organizações que integram o setor da economia social procuram desenvolver.
- reconhecimento do quadro de recursos humanos e do trabalho de excelência que estes desenvolvem com e para as organizações.
- reconhecimento do papel da FENACERCI num ano particularmente atípico, que garantiu a representação e as necessidades das organizações relativamente às múltiplas exigências impostas pelo contexto pandémico.

Numa perspetiva de melhoria contínua, entendemos que existem alguns aspetos cujos valores percentuais nos impelem a trabalhar mais e melhor de forma a garantir os níveis de qualidade do trabalho e dos serviços que prestamos às associadas, parceiros e outras entidades/pessoas individuais, tendo sempre presente, a necessidade de garantir ainda a defesa dos direitos da população com deficiência intelectual e/ou multideficiência.