



Avaliação da Satisfação dos Clientes

2015

Avaliação da Satisfação dos Clientes

2015

Sumário

Este relatório enquadra-se dentro dos objectivos previstos pelo normativo de certificação da qualidade – ISO 9001:2008, nomeadamente nos objectivos 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.

Objectivos

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

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 reflecte 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

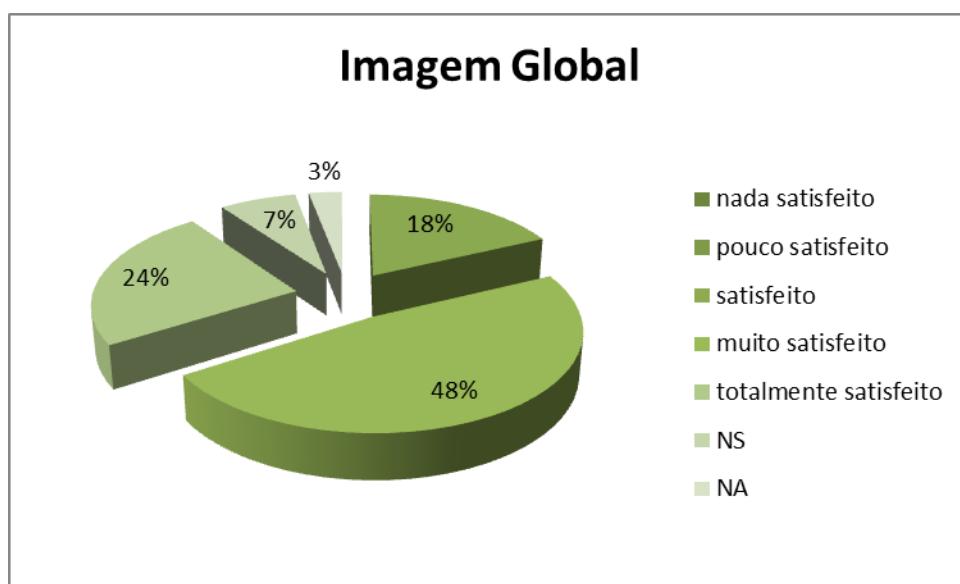
Verificou-se um aumento de 17% nas respostas aos questionários, passando de 44 em 2014 para 53 entidades as que responderam aos questionários enviados.

Dimensão Imagem Global da FENACERCI

Imagen Global da FENACERCI

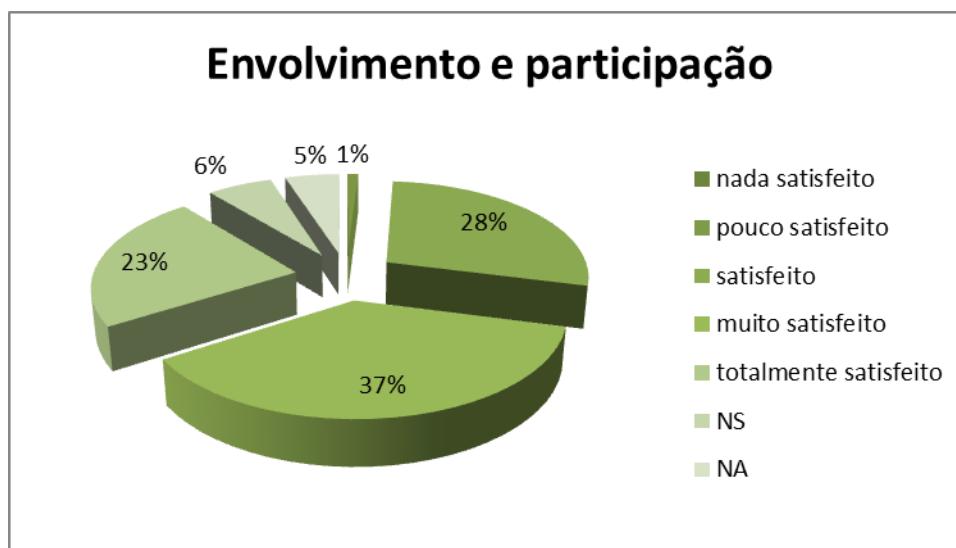
Quando se perguntou qual o grau de satisfação dos Inquiridos face à imagem global que os seus clientes tem da FENACERCI constatou-se 48% dos inquiridos se encontram Muito Satisfeto com o papel que a Federação desenvolve actualmente. Há ainda 18% dos inquiridos - que se afirmam Satisfetos e finalmente, 24% - Totalmente Satisfetos.

Na generalidade, isto faz-nos constatar que, a FENACERCI disponibiliza uma resposta satisfatória para os seus clientes, particularmente nos indicadores relativos ao desempenho da Organização.



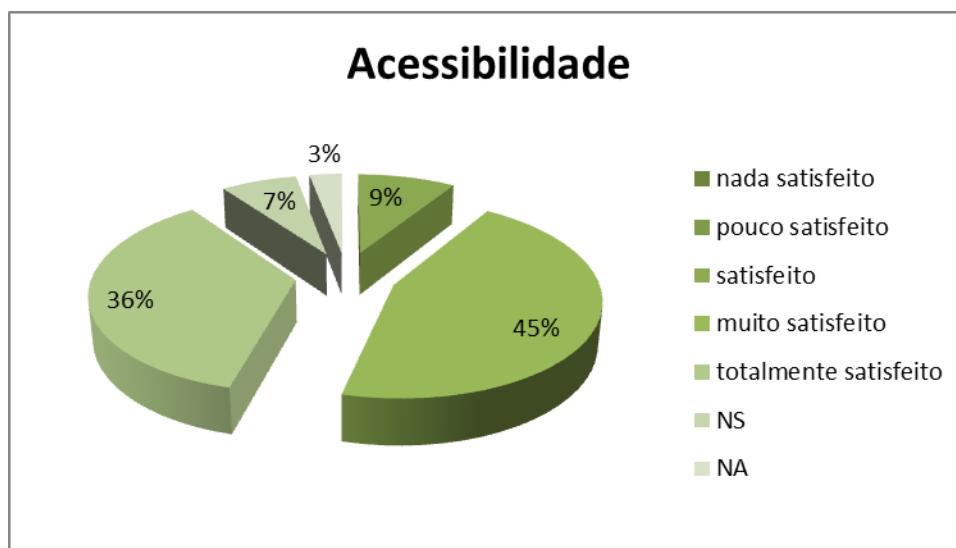
Envolvimento e Participação

O grau de satisfação relativo ao envolvimento e participação por parte da FENACERCI, constata-se que 37% dos inquiridos manifestam encontrar-se Muito Satisffeitos e 23% Totalmente Satisffeitos, Constatamos uma melhoria significativa comparativamente a 2014.



Acessibilidade

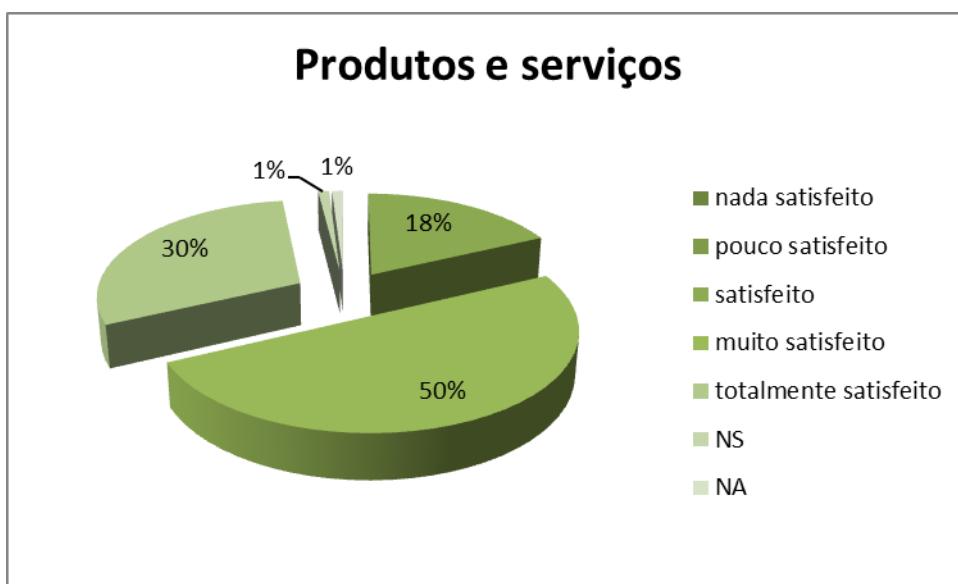
Quando questionadas sobre o seu grau de satisfação da dimensão de Acessibilidade da FENACERCI, particularmente a informação disponibilizada no site, 9% dos inquiridos responderam encontrar-se Satisffeitos, 45% Muito Satisffeitos e 36% Totalmente Satisffeitos.



Produtos e Serviços

Relativamente aos produtos e serviços disponibilizados pela FENACERCI, salienta-se que 52% dos inquiridos, respondeu estar Muito Satisfeito com o papel que a FENACERCI desempenha a este nível.

Verificamos que 50% encontram-se Muito Satisfeitos e 30% - Totalmente Satisfeitos com a globalidade dos produtos e serviços disponibilizados.



Avaliação Global

Globalmente verificamos que o grau de satisfação dos serviços prestados pela FENACERCI corresponde às expectativas dos seus clientes, dos parceiros, das Associadas e outras entidades/pessoas individuais. Destacamos que 45% consideram estar Muito Satisfeito e 29% Totalmente Satisfeitos, representando assim, uma melhoria comparativamente aos dados de 2014.

