

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Ano:2012

SATISFAÇÃO FORNECEDORES

I- Enquadramento Geral

Este Relatório tem como objetivo apresentar os resultados de avaliação da satisfação dos Fornecedores do CRIT. Esta avaliação foi efetuada mediante aplicação de um questionário de avaliação do grau da satisfação, confidencial e anónimo e de carácter facultativo. Com ele pretendeu-se avaliar os seguintes parâmetros: receção regular de informação, atendimento, condições para entrega de produtos, cumprimento das obrigações contratuais e tratamento de sugestões/reclamações apresentadas.

A Escala de Avaliação utilizada foi a seguinte:

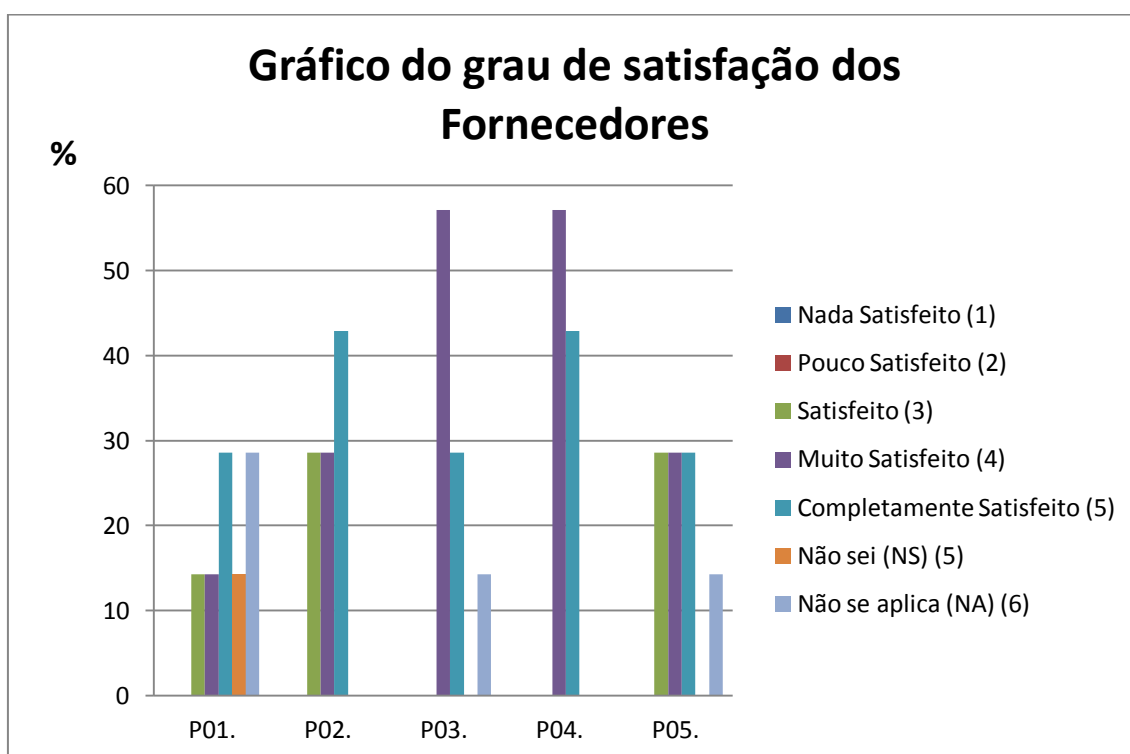
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Completamente Satisfeito
- Não Sei
- Não se Aplica

Os Questionários foram enviados via mail e via CTT, pelo Serviço Administrativo, em colaboração com o Serviço de Qualidade. Esta avaliação decorreu de 14 a 26 de Janeiro de 2012. De um total de 37 envios, 7 preencheram e devolveram o questionário.

O tratamento dos questionários dos fornecedores foi realizado no Serviço de Qualidade no mês de Fevereiro.

II - Resultados Obtidos

Questão	Nada Satisfeito (1)		Pouco Satisfeito (2)		Satisfeito (3)		Muito Satisfeito (4)		Completa-mente Satisfeito (5)		Não sei (NS) (5)		Não se aplica (NA) (6)		TOTAL
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	
P01 - Quanto à recepção regular da informação sobre as actividades do CRIT, considera-se:	0	0	0	0	1	14,3	1	14,3	2	28,6	1	14,3	2	28,6	7
P02 - No que respeita ao atendimento por parte do CRIT ao vendedor, quer presencialmente, quer por telefone, considera-se:	0	0	0	0	2	28,6	2	28,6	3	42,9	0	0	0	0	
P03 - No que respeita às condições apresentadas pelo CRIT para a entrega dos produtos, considera-se:	0	0	0	0	0	0	4	57,1	2	28,6	0	0	1	14,3	
P04 - No que respeita ao cumprimento das obrigações contratuais por parte do CRIT, sente-se:	0	0	0	0	0	0	4	57,1	3	42,9	0	0	0	0	
P05 - No que concerne ao registo e tratamento de reclamações/sugestões apresentadas pelos fornecedores, encontra-se:	0	0	0	0	2	28,6	2	28,6	2	28,6	0	0	1	14,3	



III – Análise dos Resultados Obtidos

Em termos globais podemos concluir que o índice médio de satisfação é de 85,76%, ou seja obtendo o somatório das seguintes classificações:

Satisfeito – 14,3%

Muito Satisfeito – 37,4%

Completamente Satisfeito – 34,32%

IV – Proposta de Ação

Tendo em conta a fraca adesão das respostas aos questionários de avaliação do grau de satisfação dos Fornecedores, propõe-se como ação de melhoria uma informação prévia aos mesmos, fazendo um apelo e sensibilizando para a importância da sua colaboração, na devolução dos questionários preenchidos, até à data limite a indicar.

V - Conclusão

Apesar da amostra desta avaliação ser pouco significativa, pode-se mesmo assim concluir que os Fornecedores concentram a sua avaliação no Satisfeito, Muito Satisfeito e no Completamente Satisfeito, relativamente a todos os parâmetros apresentados e questionados.

Elaborado por: Serviço de Qualidade

19/02/2013