



Prestação de serviços de associativismo empresarial

# **Relatório Periódico da Avaliação da Satisfação de Associados**

## **2012**



I. ÍNDICE

I. ÍNDICE .....	1
1. NOTA INTRODUTÓRIA .....	2
2. SUMÁRIO EXECUTIVO .....	3
3. METODOLOGIA .....	4
4. ANÁLISE DE RESULTADOS .....	5
4.1 – TAXA DE ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	5
4.2 – MÉDIA DAS AVALIAÇÕES .....	5
4.3 – AVALIAÇÃO POR ÁREA .....	6
4.3.1 – Gabinete Económico .....	6
4.3.2 – Análise de Projetos .....	7
4.3.3 – Formação Profissional .....	7
4.3.4 – Gabinete Jurídico .....	8
4.3.5 – Informação Europeia .....	8
4.4 – GRAU DE SATISFAÇÃO DA RECEÇÃO .....	9
4.5 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO .....	9
5. COMPARAÇÃO DE RESULTADOS .....	10
6. CONCLUSÕES .....	15



## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório visa analisar em detalhe o resultado da avaliação de satisfação dos associados da Câmara do Comércio e Indústria de Ponta Delgada (CCIPD), no decorrer do ano de 2012, no período entre abril e maio.

A CCIPD obtém informação sobre o nível de satisfação dos seus associados, de 18 em 18 meses, através do preenchimento de um inquérito enviado por correio, nos termos do Sistema de Gestão da Qualidade.

O inquérito de avaliação da satisfação dos associados, à semelhança do último, realizado em 2010, tem como objetivos:

- Percecionar o nível de satisfação, necessidades e expectativas dos associados;
- Gerar informação que promova a melhoria continua na CCIPD;
- Permitir à CCIPD, uma visão global do seu desempenho, medido pelos seus associados.

Estabeleceu-se o valor mínimo de 3,500 em termos de média aritmética por questão, a partir do qual se considera satisfatória a avaliação do associado, sendo a escala utilizada ao longo de todo o inquérito de 1 (mínimo) a 5 (máximo), que permite percecionar de modo quantitativo a satisfação dos associados.



## 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

O questionário teve como universo o número total dos associados existentes na CCIPD. Do total dos inquéritos enviados, foram obtidas 101 respostas recebidas por correio e fax.

Através da leitura dos dados podemos constatar que a utilização dos serviços da CCIPD, por parte dos associados, varia muito consoante a área funcional, sendo o Gabinete Económico (78%) e a Informação Europeia (25%) foram aquelas que obtiveram uma maior e menor taxa de utilização, respetivamente.

Os resultados obtidos demonstram que por área, a Análise de Projetos (4,286) e logo de seguida a Formação Profissional (4,245), revelam os maiores níveis de satisfação por parte dos associados. A Informação Europeia (4,111) surge em último lugar em termos de satisfação.

A simpatia e profissionalismo do atendimento (4,364) e o prazo de resposta (4,141), são os critérios que revelam o maior e o menor grau de satisfação dos associados relativamente aos serviços prestados pela CCIPD.



### 3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para obter os resultados da avaliação da satisfação dos associados foi obtida através do inquérito que é composto por 9 quadros de resposta:

- 1.Gabinete Económico;
- 2.Análise de Projetos;
- 3.Formação Profissional;
- 4.Gabinete Jurídico
- 5.Informação Europeia;
- 6.Grau de Satisfação da Receção;
- 7.Grau de Satisfação dos Meios de Comunicação;
- 8.Vantagens em ser Associado;
- 9.Comentários ou Sugestões.

Salienta-se, a exclusão do Gabinete de Higiene e Segurança Alimentar no presente inquérito, por extinção do serviço, pelo facto da Secretaria Regional da Economia ter decidido não renovar o protocolo que suportava as despesas desta área.

Os critérios utilizados do **ponto 1 ao ponto 5** são:

- Simpatia e profissionalismo do atendimento;
- Capacidade de esclarecimento das suas questões;
- Disponibilidade dos técnicos;
- Eficácia na resolução da sua solicitação;
- Prazo de resposta;
- Informação disponibilizada;
- Nível de satisfação global.

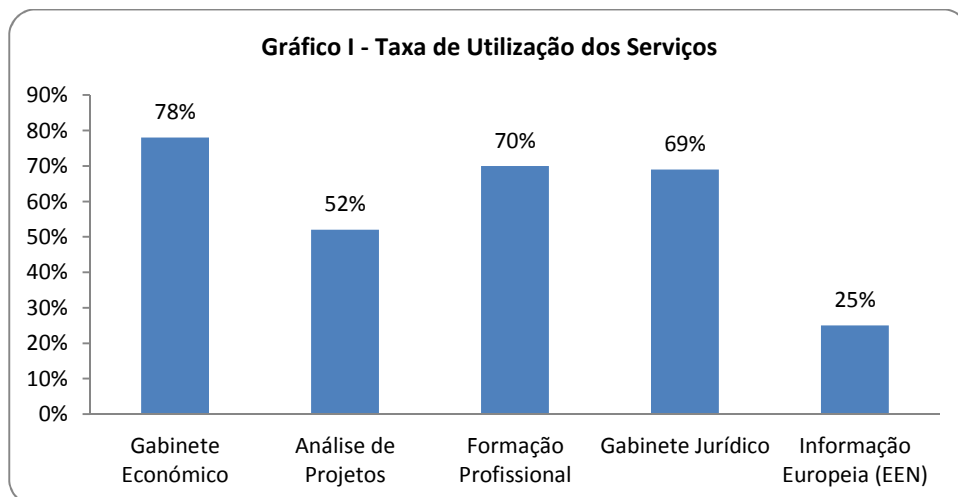
**Do ponto 6 ao 8** apenas é utilizada a escala em vigor, enquanto no **ponto 9** é uma pergunta de resposta livre.

A escala utilizada ao longo de todo o inquérito de **1 (mínimo) a 5 (máximo)**, permite percecionar de modo quantitativo a satisfação dos associados.

#### 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

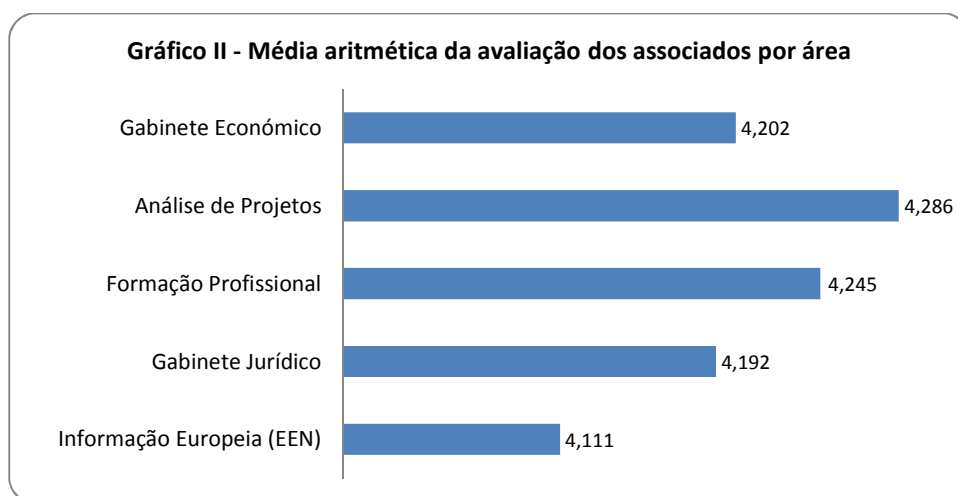
##### 4.1 - TAXA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O gráfico seguinte revela o nível de utilização dos vários serviços pelos associados da CCIPD, que é variável conforme a área funcional, sendo o Gabinete Económico (78%) e a Informação Europeia (25%), as áreas que obtiveram a maior e a menor taxa de utilização, respetivamente.



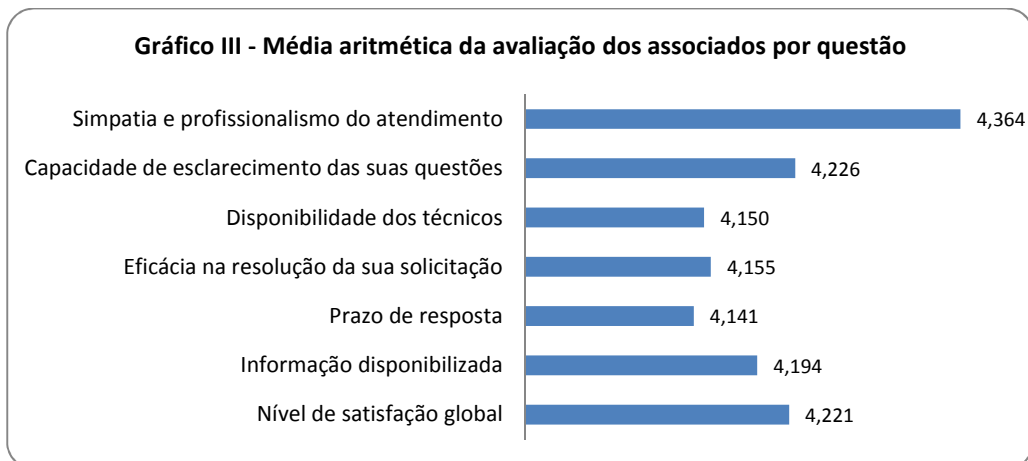
##### 4.2 – MÉDIA DAS AVALIAÇÕES

Analisando a média da avaliação dos associados por área, conclui-se que é a “Análise de Projetos”, a área que apresenta o maior nível de satisfação relativamente ao serviço prestado e a “Informação Europeia” o menor nível de satisfação.





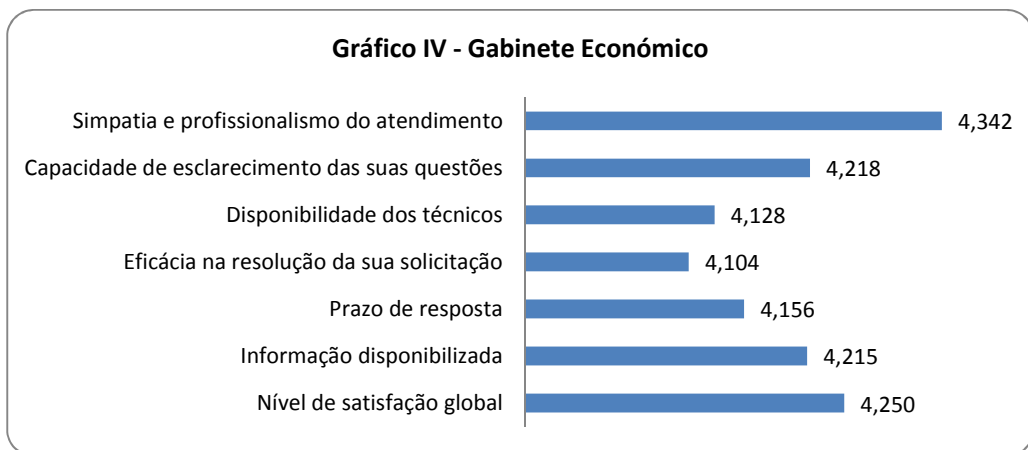
Se considerarmos a média da avaliação dos associados por questão colocada, verificamos que a “Simpatia e profissionalismo do atendimento” surge em primeiro lugar, sendo o “Prazo de resposta”, a questão que revela o menor nível de satisfação por parte dos associados.



### 4.3– AVALIAÇÃO POR ÁREA

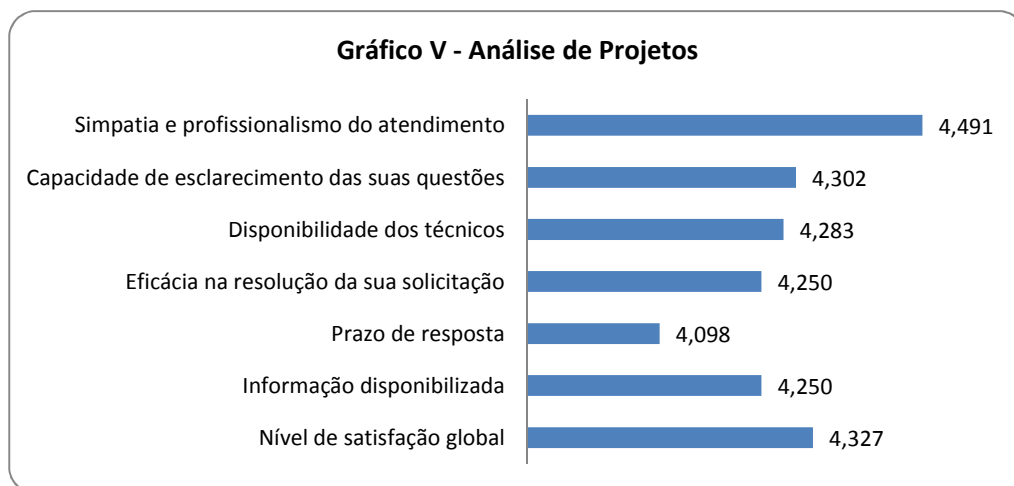
#### 4.3.1 - Gabinete Económico

Analisando as respostas dos inquiridos relativamente ao Gabinete Económico, que tem a seu cargo a informação sobre incentivos, medidas de apoio às empresas, etc., constata-se que a questão que apresenta o maior nível de satisfação por parte dos associados é a “Simpatia e profissionalismo no atendimento”. A “Eficácia na resolução da sua solicitação” surge em último lugar.



#### 4.3.2- Análise de Projetos

Relativamente à área de Análise de Projetos, responsável pela gestão do SIDER e SIDEL, os associados consideram como ponto forte daquela área, a “Simpatia e profissionalismo do atendimento”, sendo o “Prazo de resposta” o aspeto menos positivo.



#### 4.3.3 – Formação Profissional

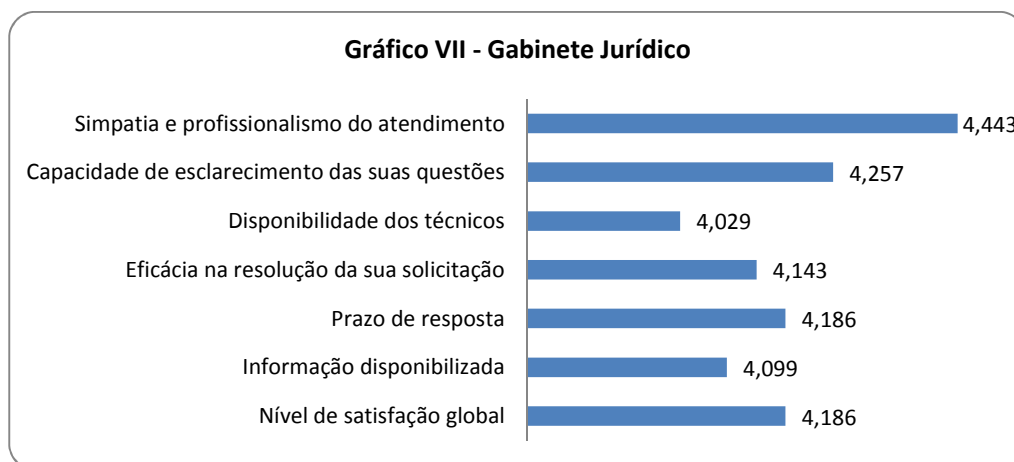
Os associados que frequentaram as ações de formação ministradas pelo departamento de Formação de Ativos revelam maior nível de satisfação com a “Capacidade de esclarecimento das suas questões”, do serviço. Note-se que os critérios “Simpatia e profissionalismo do atendimento”, “Informação disponibilizada”, bem como o “Nível de satisfação global” obtiveram a mesma pontuação. A “Eficácia na resolução da sua solicitação” obteve o resultado menos satisfatório.





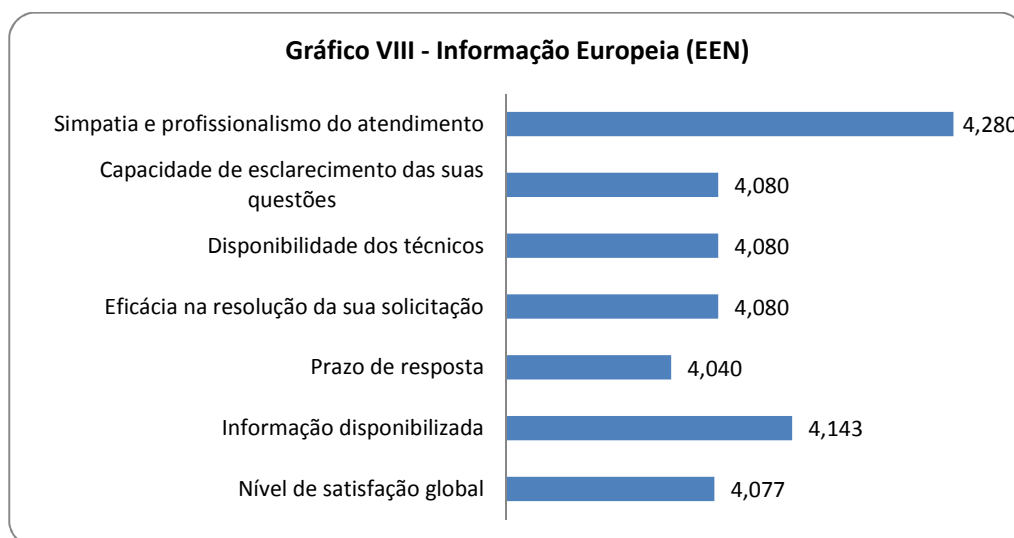
#### 4.3.4 – Gabinete Jurídico

Os dados obtidos relativamente ao Gabinete Jurídico revelam uma maior insatisfação por parte dos associados relativamente à “Disponibilidade dos técnicos”. Por seu turno, a “Simpatia e profissionalismo do atendimento” surge em primeiro lugar.



#### 4.3.5 – Informação Europeia (EEN)

A avaliação feita pelos associados ao EEN demonstra, à semelhança do constatado nas restantes áreas, com exceção da Formação Profissional, que a “Simpatia e profissionalismo do atendimento” é o critério que revela o maior nível de satisfação dos associados. O “Prazo de resposta” do EEN foi o menos satisfatório.





#### 4.4- GRAU DE SATISFAÇÃO DA RECEÇÃO

Paralelamente à avaliação efetuada às áreas/serviços, os associados também avaliaram o atendimento na receção da CCIPD, pela importância que constitui, enquanto primeiro contato do associado com a Câmara.

Atendimento na nossa Receção	4,263
------------------------------	-------

#### 4.5 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

A CCIPD utiliza como meios de comunicação formais, o Boletim Informativo, a Newsletter e o Sítio da CCIPD, para comunicar aos seus associados as atividades que desenvolve, notícias e legislação de interesse para os agentes económicos. A sua avaliação é de extrema importância pois dessas atividades de divulgação e informação podem surgir novos associados.

Meios de Comunicação e Divulgação da CCIPD	4,296
--------------------------------------------	-------

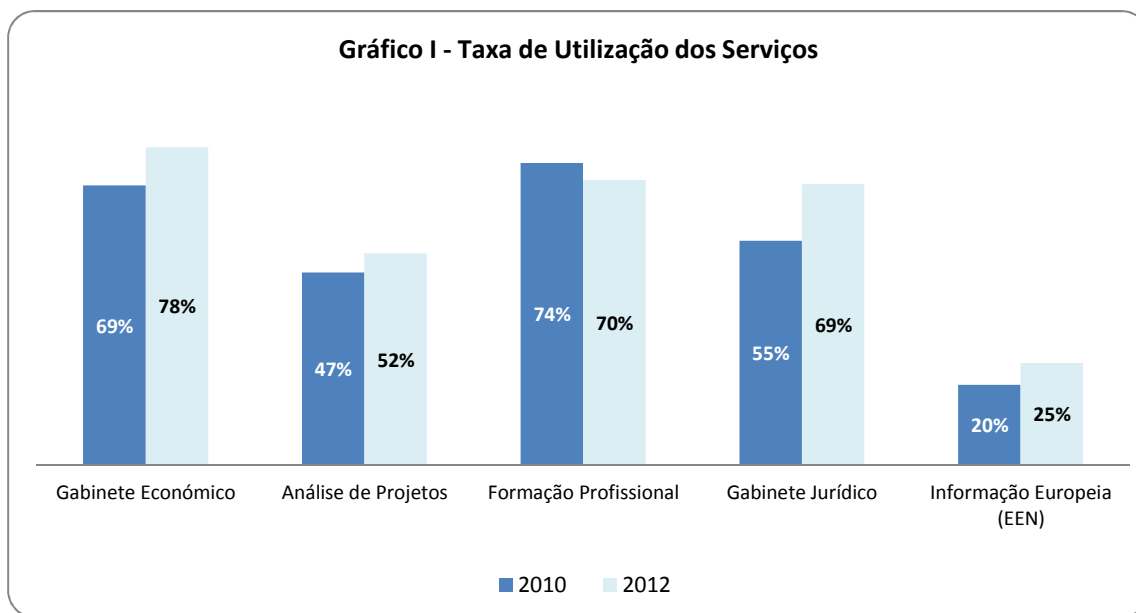
#### 4.6 - VANTAGENS EM SER ASSOCIADO

Com esta questão pretende-se perceber se os serviços prestados pela CCIPD encontram-se ajustados aos interesses e necessidades dos associados, e se há ou não a necessidade de investir em novas áreas ou serviços.

Vantagens em ser Associado	3,939
----------------------------	-------

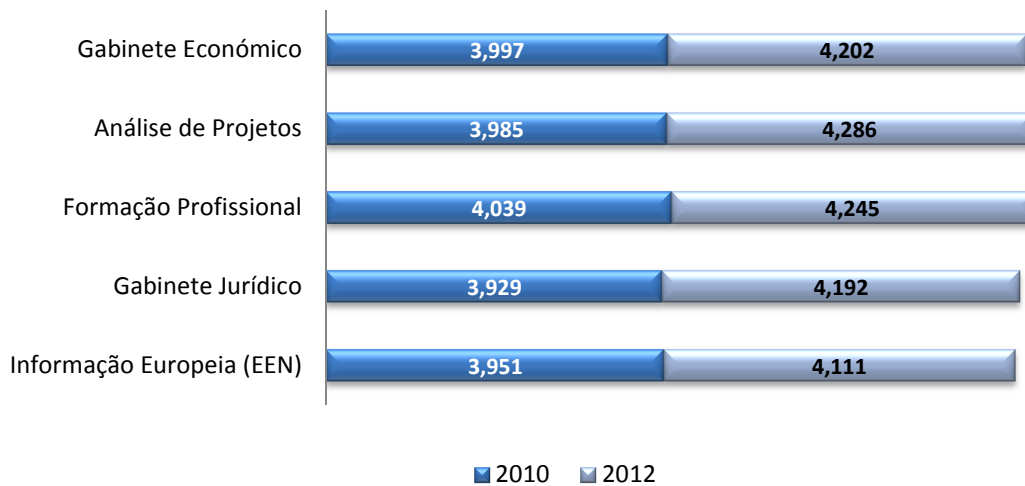
## 5. COMPARAÇÃO DE RESULTADOS

Os gráficos seguintes mostram as comparações efetuadas entre as respostas obtidas do inquérito realizado em 2010 e as do corrente ano.





**Gráfico III - Média aritmética da avaliação por área**



**Gráfico IV - Gabinete Económico**





**Gráfico V - Análise de Projetos**



■ 2010 ■ 2012

**Gráfico VI - Formação Profissional**



■ 2010 ■ 2012



**Gráfico VII - Gabinete Jurídico**



■ 2010 ■ 2012

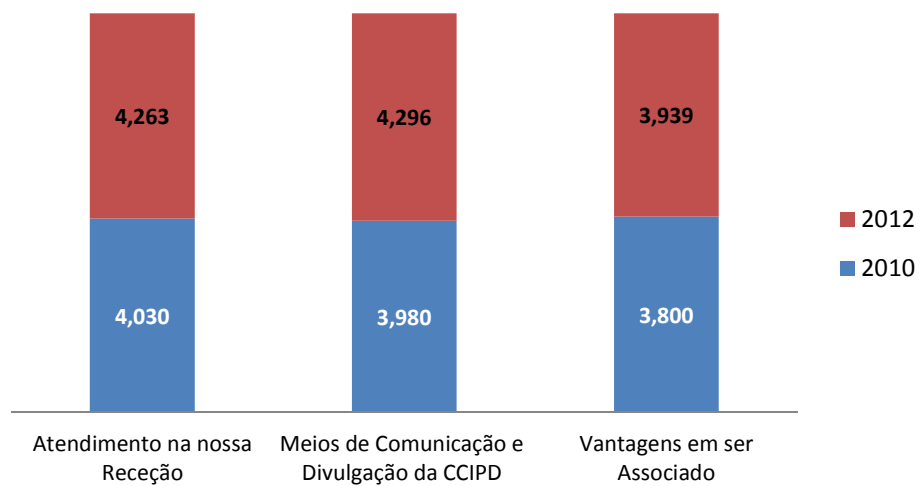
**Gráfico VIII - Informação Europeia**



■ 2010 ■ 2012



Gráfico IX - Receção, Meios Comunicação/Divulgação e Vantagens





## 6. CONCLUSÕES

Os resultados alcançados reforçam a ideia de que a maioria dos associados encontra-se satisfeita com a prestação da CCIPD.

De uma forma geral, a taxa utilização dos serviços pelos associados é bastante satisfatória para as várias áreas, com exceção da Informação Europeia que obteve uma taxa de 25%. O Gabinete Económico é o mais utilizado com 78% de utilização.

Os dados obtidos revelam que a “Análise de projetos” foi a área que apresentou o maior nível de satisfação por parte dos associados.

A “Simpatia e profissionalismo no atendimento” foi o aspeto que reuniu maiores valores, ao passo que o “Prazo de resposta” foi a questão avaliada de forma mais negativa, com especial incidência na Análise de Projetos e na Informação Europeia (EEN).

A avaliação do grau de satisfação da Receção (4,263) e dos Meios de Comunicação e Divulgação (4,296) é bastante positiva.

As Vantagens em ser Associado (3,939), embora superior à média definida de 3,500 foi o valor mais baixo obtido em todo o inquérito.

Não se verificaram questões com média aritmética igual ou inferiores a 3,500.

As sugestões apresentadas pelos associados serão tidas em consideração, na procura da melhoria contínua dos serviços, o que constitui um objetivo permanente, bem como a sua diversificação, por forma a ir-se ao encontro das necessidades reais dos associados.

A intensificação da divulgação dos serviços e a forma descentralizada na sua prestação são outros aspetos a que a Câmara irá dar especial atenção.

Os resultados deste inquérito evidenciam uma melhoria em todos os itens, relativamente aos dados obtidos do inquérito realizado em 2010.