

Relatório de Satisfação

Parceiros da Fundação AFID

Diferença

|2023-2024|

Realizado a: 16/10/2024

Morada: Rua Quinta do Paraíso, Alto Moinho, 2610-316 Amadora

Telefone: +351 214 724 040 | Fax: +351 214 724 041

Índice

1.	Introdução.....	2
2.	Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Parceiros.....	3
3.	Sugestões dos Parceiros.....	4
4.	Principais Conclusões e Ações a Desenvolver.....	4

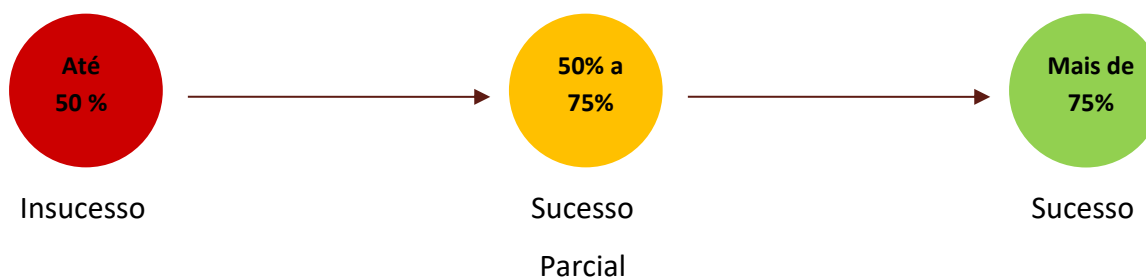


1. Introdução

A Avaliação de Satisfação é um processo fundamental para conhecer a experiência das partes interessadas, em todas as interações com a instituição, iniciando-se com a criação ou revisão do questionário, aplicação e transformação dos dados recolhido para melhoria dos fatores que impactam com a satisfação dos mesmos.

A Avaliação de Satisfação conduzida às partes interessadas da Fundação AFID Diferença, foi efetuada via mail, com link ao formulário digital, e via papel, tendo sido disponibilizado durante um mês para preenchimento (10 de Julho de 2024 a 23 de Agosto de 2024) e sendo o seu preenchimento de natureza confidencial e anónima. A avaliação contemplou o ano civil de 2023 e o primeiro semestre de 2024.

Estabeleceu-se como prioridade identificar os pontos fortes e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação, através de questões de resposta fechada e aberta. O questionário utilizou uma escala métrica de valorização que varia de 1 a 7, correspondendo 1 a Nada Satisfeito e 7 a Muito Satisfeito. Pelo facto de a escala métrica ter sido alterada, os resultados serão comparados com os anos anteriores, através de percentagem. Para análise e reflexão dos resultados, ter-se-á como critério:



2. Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Parceiros

A Fundação AFID enviou a todos os seus parceiros o questionário de avaliação da satisfação (215), tendo sido apenas rececionadas 29 respostas, o que se traduz no aumento de 13,4% de respostas.

O quadro 1 apresenta a comparação dos resultados obtidos nos últimos 3 anos. Diminuiu-se ligeiramente o número de questionários enviados, ainda assim, o número de respostas continua a ser muito reduzido (29), tal como nos anos anteriores.

	2021	2022-2023	2023-2024
Nº de Questionários Enviados	146	223	215
Nº de Respostas Obtidas	29	33	29
Taxa de Adesão	19,86 %	14,80 %	13,4%

Quadro 1 – Análise comparativa do número geral de respostas obtidas, relativas à avaliação de satisfação (anos 2021, 2022-2023 e 2023-2024)

Ao longo dos últimos anos, a satisfação dos parceiros da AFID, tem vindo a diminuir, como se pode verificar no gráfico 1 – taxa de satisfação geral dos parceiros da fundação, confirmando-se uma tendência negativa.

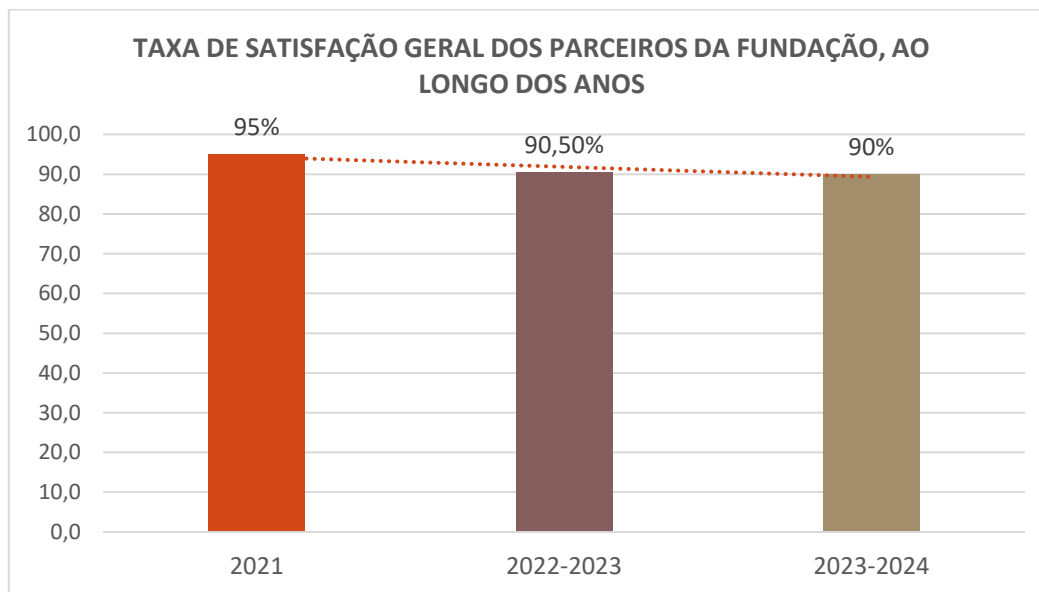


Gráfico 1 – Taxa de Satisfação Geral dos Parceiros da Fundação

3. Sugestões dos Parceiros

- É de registar a importância dada ao envolvimento das partes e à importância da inserção no mercado de trabalho.
- Gostava de realçar o trabalho fantástico que a equipa da formação tem: especialmente a Margarina Paulino e a Beatriz Gil.

4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver

Em 2023-2024 a avaliação da satisfação de parceiros contabilizou uma taxa de adesão de apenas 13,4%, sendo esta uma taxa de resposta muito baixa para o número de parceiros e inferior aos anos anteriores. Ainda assim, destacamos que a taxa de satisfação se mantém positiva (90%) e praticamente idêntica ao ano anterior.

Concluimos que devem ser desenvolvidas ações que promovam a participação dos parceiros na avaliação da satisfação anual como, por exemplo, a revisão da listagem, das parcerias que se encontram ativas e o reforço do pedido de avaliação da satisfação por parte do responsável pelas parcerias, sempre que se justifique.

