



**Relatório de Satisfação**  
**Estagiários da Fundação AFID**

**Diferença**

**| 2022-2023 |**

**Realizado a: 02/11/2023**

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

**Telefone: +351 214 724 040 | Fax: +351 214 724 04**



## Índice

1.	Introdução.....	2
2.	Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Estagiários .....	3
3.	Sugestões dos Estagiários.....	6
4.	Principais Conclusões e Ações a Desenvolver.....	6



## 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 (22 de Junho de 2023 a 23 de Julho de 2023) e sendo o seu preenchimento de natureza confidencial e anónima. A avaliação contemplou o ano civil de 2022 e o primeiro semestre de 2023.

Estabeleceu-se como prioridade identificar os pontos fortes e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes, através de questões de resposta fechada e aberta. A escala métrica de valorização utilizada, variou de 1 a 4, correspondendo 1 a Nada Satisfeito e 4 a Muito Satisfeito:

Classificação	Avaliação Qualitativa
1	Nada Satisfeito
2	Pouco Satisfeito
3	Satisfeito
4	Muito Satisfeito



## 2. Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Estagiários

Apesar do envio dos questionários à maioria dos estagiários da Fundação AFID Diferença (20 questionários), o número de respostas ficou aquém do esperado, uma vez que apenas responderam 3 estagiários a esta avaliação, menos 9 que no ano passado.

O quadro 6 faz uma análise comparativa do número geral respostas obtidas em 2022-2023 e o ano anterior, tendo sido a segunda vez que o questionário foi aplicado. Associamos a taxa de resposta reduzida ao facto de os estagiários estarem apenas durante um período muito concreto na instituição. No entanto, verifica-se uma taxa de adesão bastante inferior ao ano anterior:

	2021	2022-2023
<b>Nº de Questionários Enviados</b>	15	20
<b>Nº de Respostas Obtidas</b>	12	3
<b>Taxa de Adesão</b>	80,00 %	15,00 %

Quadro 6 – Análise comparativa do número geral de respostas obtidas, relativas à avaliação de satisfação (anos 2021, 2022 e 1º semestre de 2023)

De uma forma geral, a média da satisfação dos estagiários da AFID, tem vindo a diminuir, como se pode verificar no gráfico VI – média de satisfação geral dos estagiários da fundação, através da linha de tendência:





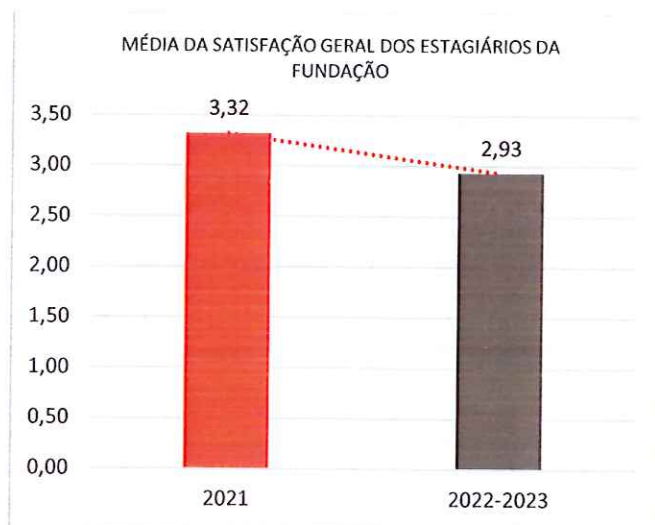


Gráfico VI – Média da Satisfação Geral dos Estagiários da Fundação

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico VI – Resultados ao Questionário dos Estagiários 2022-2023, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior:



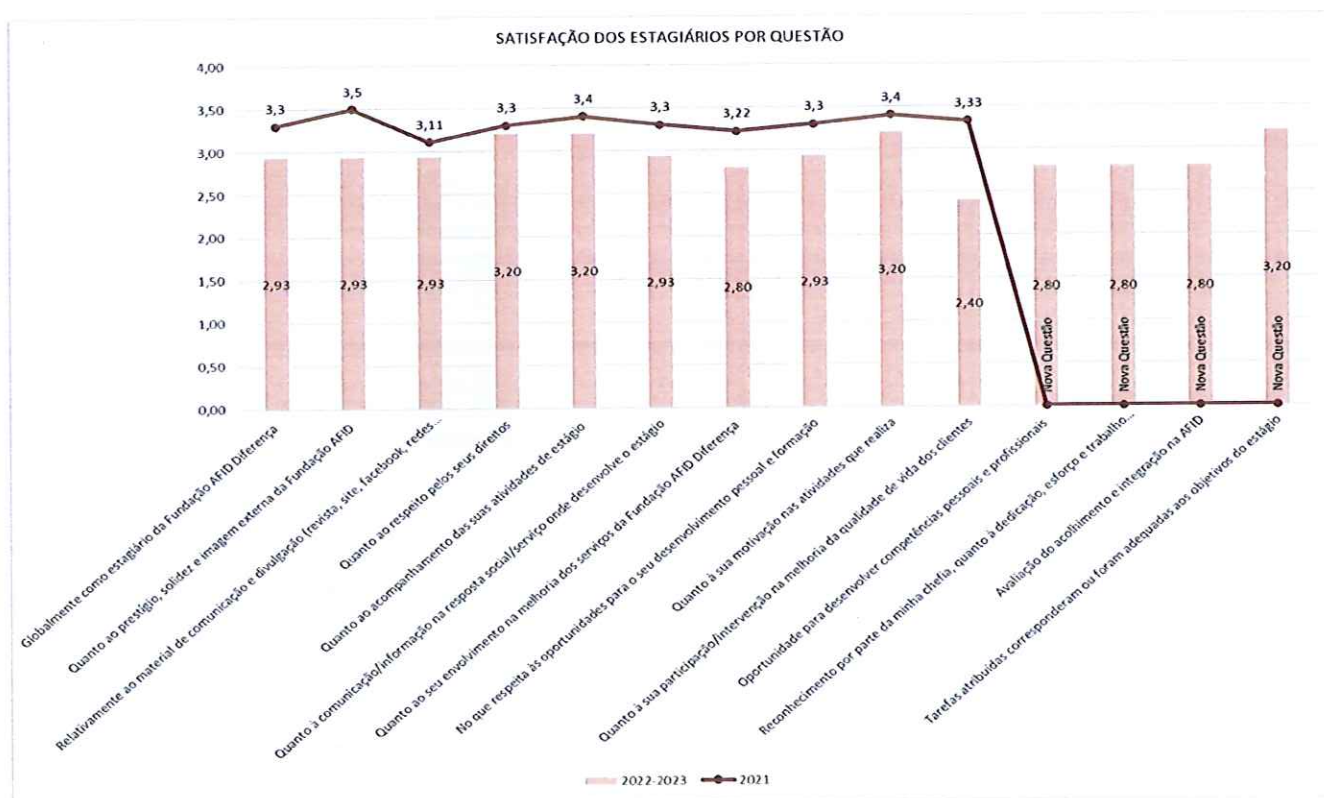


Gráfico VI – Resultados ao Questionário dos Estagiários 2022-2023, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (“Quanto ao prestígio e imagem externa da Fundação AFID Diferença”) para o ano de 2022-2023 (3,50) foi também a do ano anterior; a questão com menor classificação (“Quanto à participação / intervenção na melhoria da qualidade de vida dos clientes”) para o ano de 2022-2023 (2,40), enquanto em 2021 a questão com menor classificação foi relativamente ao material de comunicação e informação (3,11).




### 3. Sugestões dos Estagiários

O registo das sugestões dos Estagiários corresponde à transcrição na íntegra da informação apresentada nos questionários.

- Estando no projeto CRI, considero que seria mais benéfico para toda a equipa ter mais colaboradores. Os pedidos são muitos e para conseguirmos dar resposta a todos ficamos extremamente sobrecarregados (tanto ao nível de trabalho como em relação ao número de pacientes/clientes).
- Ao ter mais técnicos de cada área iríamos melhorar a qualidade do serviço pois ganharíamos mais tempo para nos dedicarmos individualmente a cada paciente/cliente.
- Desenvolver competências pessoais e profissionais.
- Diversidade de tarefas propostas e trabalhar a um nível multidisciplinar.

### 4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver

À semelhança de outras avaliações de satisfação, a taxa de adesão dos estagiários foi baixa (15%) e média de satisfação (2,93) inferior ao ano anterior.

Atendendo a estes dados, apenas se pode concluir que devem ser desenvolvidas ações que promovam a participação dos estagiários na avaliação da satisfação anual como, por exemplo, a revisão do próprio questionário e ter sempre em consideração que esta avaliação não é preenchida no final do 2º trimestre, mas sim no final de cada estágio.



