



**Relatório de Satisfação**  
**Voluntários 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 Voluntários.....	3
3.	Sugestões dos Voluntários.....	5
4.	Principais Conclusões e Ações a Desenvolver.....	5



## 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:

<b>Classificação</b>	<b>Avaliação Qualitativa</b>
<b>1</b>	Nada Satisfeito
<b>2</b>	Pouco Satisfeito
<b>3</b>	Satisfeito
<b>4</b>	Muito Satisfeito

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

A Fundação AFID Diferença conta com um grupo de voluntários muito coeso, em particular, após uma reorganização deste grupo, pós pandemia. O questionário de satisfação esta disponível para consulta.

Apesar do envio dos questionários à maioria dos voluntários da Fundação AFID Diferença (15 questionários), o número de respostas ficou aquém do esperado, uma vez que apenas responderam 3 estagiários a esta avaliação, menos 5 que no ano passado.

O quadro 7 faz uma análise comparativa do número geral respostas obtidas em 2022-2023 e os anos anteriores. Apesar do envio atempado dos questionários para o grupo em questão, verifica-se, novamente, uma taxa de adesão inferior ao ano anterior:

	2019	2020	2021	2022-2023
<b>Nº de Questionários Enviados</b>	34	34	15	15
<b>Nº de Respostas Obtidas</b>	19	13	8	3
<b>Taxa de Adesão</b>	55,8 %	38,2 %	53,3 %	20,00 %

Quadro 7 – Análise comparativa do número geral de respostas obtidas, relativas à avaliação de satisfação (anos 2019, 2020, 2021, 2022 e 1º semestre de 2023)

Nos últimos anos a média da satisfação dos voluntários seguiu uma tendência positiva, no entanto, esta última avaliação inverteu essa tendência e presentemente constatamos uma diminuição da satisfação também ao nível dos voluntários. Factos que podem ser confirmados no gráfico VI – média de satisfação geral dos voluntários da fundação, através da linha de tendência:



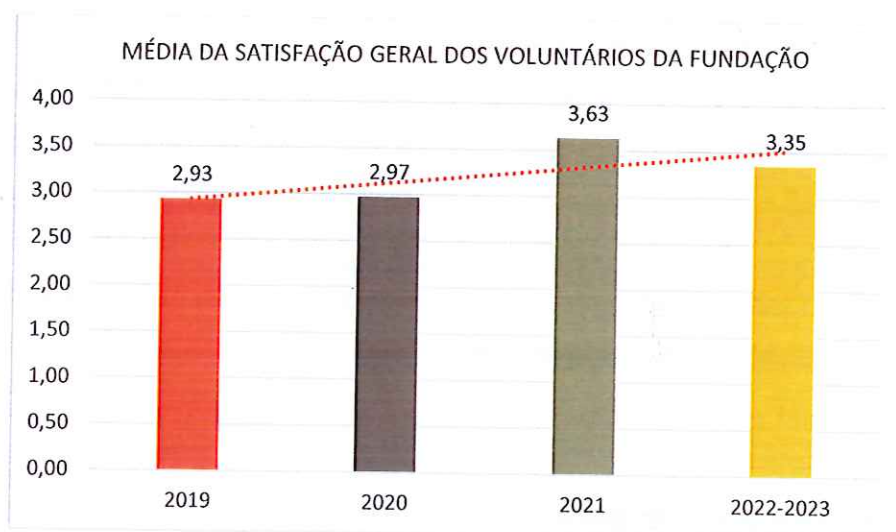


Gráfico VI – Média da Satisfação Geral dos Voluntários da Fundação

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

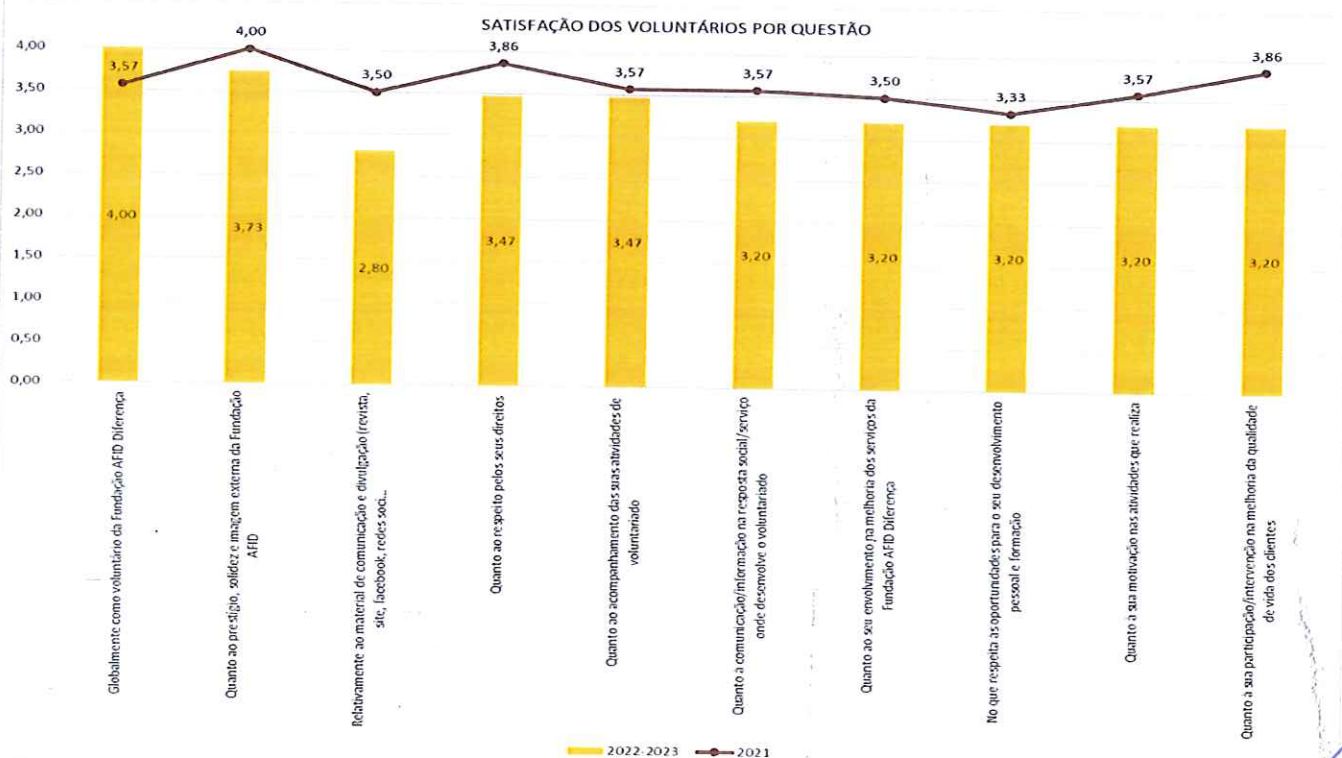


Gráfico VII – Resultados ao Questionário dos Voluntários 2022-2023, com marcador 2021



De acordo com o último gráfico verificamos que a questão com maior classificação (“Globalmente como voluntário da Fundação AFID Diferença”) para o ano de 2022-2023 (4,00), enquanto que no ano anterior a questão que recolheu maior satisfação foi “Quanto ao prestígio e imagem externa da Fundação AFID Diferença”. Quanto à questão com menor classificação (“Relativamente ao material de comunicação e divulgação”) para o ano de 2022-2023 (2,80), enquanto em 2021 a questão com menor classificação foi relativamente sobre as oportunidades para o desenvolvimento pessoal e de formação (3,33).

### 3. Sugestões dos Voluntários

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

- Mais empatia para com as crianças.
- Formações sobre parentalidade consciente, trauma na infância, BLW.

### 4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver

À semelhança de outras avaliações de satisfação, a taxa de adesão dos estagiários foi baixa (20%) e média de satisfação (3,35) inferior ao ano anterior.

Atendendo a estes dados, apenas se pode concluir que devem ser desenvolvidas ações que promovam a participação dos voluntários na avaliação da satisfação anual como, por exemplo, a revisão do próprio questionário e ter sempre em consideração que esta avaliação que pode existir flutuações na entrada e saída de voluntários.

