



Relatório de Satisfação
Parceiros 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 Parceiros.....	3
3.	Sugestões dos Parceiros.....	10
4.	Principais Conclusões e Ações a Desenvolver.....	11



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 Parceiros

De acordo com o estabelecido como prioridade a avaliar, cada resposta social e serviço contempla o seu questionário de satisfação, por forma ir ao encontro dos pontos fortes e constrangimentos:

- Questionário de Satisfação dos Parceiros

Os questionários de satisfação foram enviados a todos os parceiros da Fundação AFID Diferença (223 questionários). Deste, foram obtidas 33 respostas, o que se traduz no aumento de 13,79% de respostas (4 respostas a mais), face ao ano de 2021 (29 respostas).

O quadro 5 faz uma análise comparativa do número geral respostas obtidas em 2022-2023 e ao longo dos últimos 3 anos. Tendencialmente, verifica-se o aumento dos questionários enviados (146 para 223) o que, por sua vez, leva ao aumento do número de respostas obtidas. Ainda assim, verifica-se uma taxa de adesão inferior ao ano anterior:

	2019	2020	2021	2022-2023
Nº de Questionários Enviados	117	117	146	223
Nº de Respostas Obtidas	50	33	29	33
Taxa de Adesão	42,74 %	28,21 %	19,86 %	14,80 %

Quadro 5 – Análise comparativa do número geral de respostas obtidas, relativas à avaliação de satisfação (anos 2019, 2020, 2021, 2022 e 1º semestre de 2023)



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

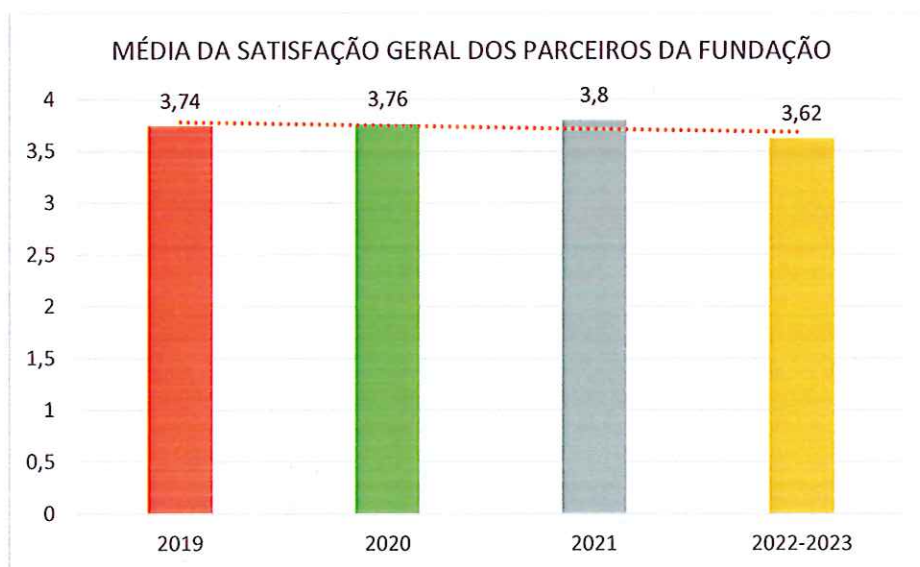


Gráfico V – Média da Satisfação Geral dos Parceiros da Fundação

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 Parceiros 2022-2023, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior:



Resultados ao Questionário dos Parceiros 2022-2023, por questão

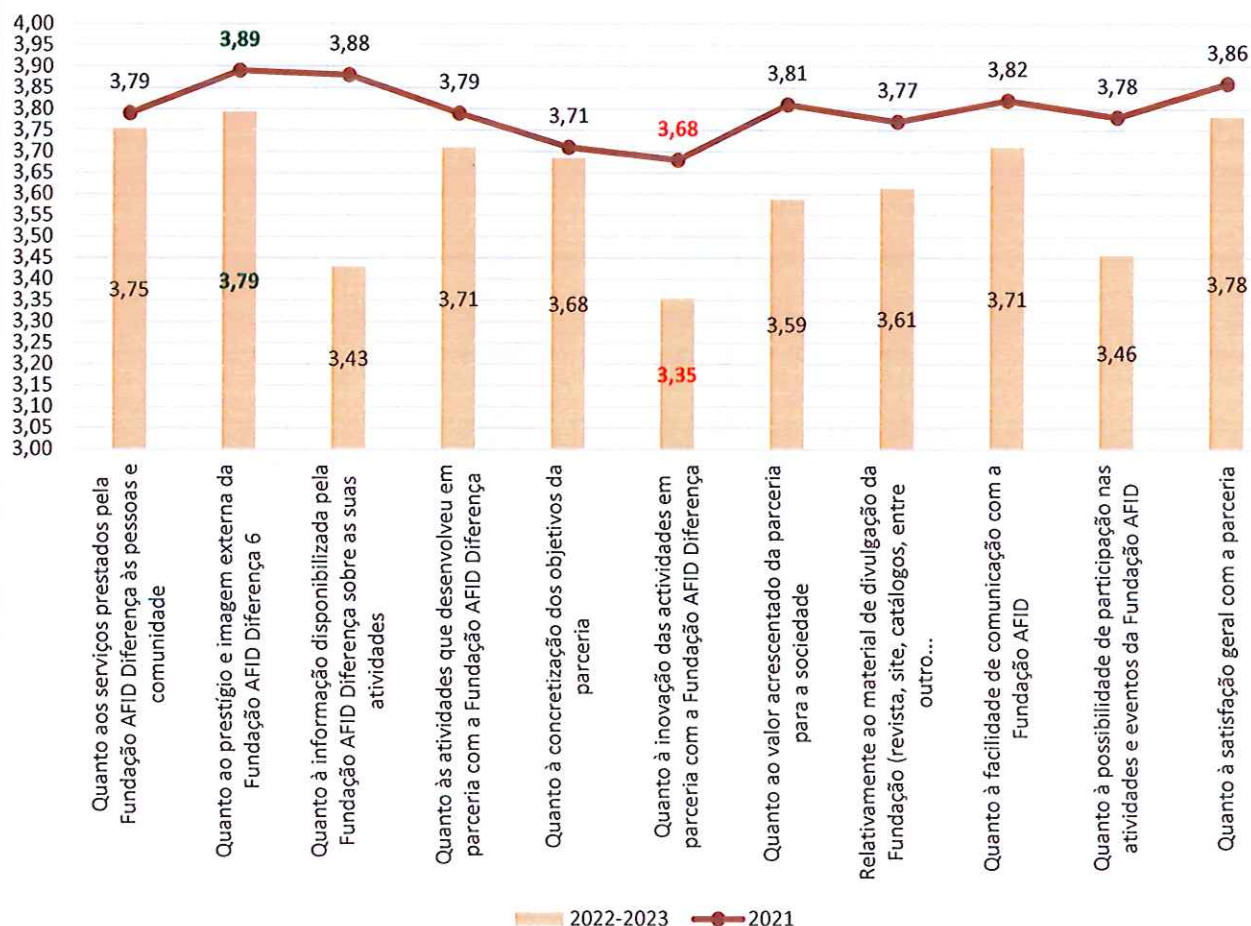


Gráfico VI – Resultados ao Questionário dos Parceiros 2022-2023, com marcador 2021

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 (3,79) foi também a do ano anterior; a questão com menor classificação (“Quanto à inovação das atividades em parceria com a Fundação AFID Diferença”) para o ano de 2022-2023 (3,35) foi também a do ano de 2021.



É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro.

Observando o quadro 6 – diferente entre os resultados 2021 para 2022-2023, constata-se:

	Serviços Prestados	Prestígio e Imagem	Info. Disponib.	At. Desenv. em Parceria	Concr. dos Objetivos	Inovação das At.	Valor Acrescentado	Mat. de Divulgação	Facil. de Comunic.	Part. nas At. e Eventos	Satisfação Geral
Descida de	0,04	0,10	0,45	0,08	0,08	0,33	0,22	0,16	0,11	0,32	0,08

Quadro 6 – diferente entre os resultados 2021 para 2022-2023

- “Quanto à informação disponibilizada pela Fundação AFID Diferença sobre as suas atividades” – não foi a questão com menor classificação, contudo, foi a questão com maior decréscimo (0,45);
- “Quanto à inovação das atividades em parceria com a Fundação AFID Diferença” – foi a questão com menor classificação, já acima referida, sendo a segunda com maior decréscimo (0,33);
- “Quanto à possibilidade de participação nas atividades e eventos da Fundação AFID Diferença” – terceira questão com maior decréscimo (0,32).

Analisando o gráfico VII – Comparação dos Resultados do Questionário de Satisfação dos Parceiros (2019, 2020, 2021 e 2022-2023), questão a questão, desde 2019 a 2022-2023, verifica-se:

- “Quanto aos serviços prestados pela Fundação AFID Diferença às pessoas e comunidade” – classificação média 3,76;
- “Quanto ao prestígio e imagem externa da Fundação AFID Diferença” – classificação média 3,80;
- “Quanto à informação disponibilizada pela Fundação AFID Diferença sobre as suas atividades” – classificação média 3,71;
- “Quanto às atividades que desenvolveu em parceria com a Fundação AFID Diferença” – classificação média 3,75;
- “Quanto à concretização dos objetivos da parceria” – classificação média 3,72;
- “Quanto à inovação das atividades em parceria com a Fundação AFID Diferença” – classificação média 3,58;
- “Quanto ao valor acrescentado da parceria para a sociedade” – classificação média 3,74;

- “Relativamente ao material de divulgação da Fundação (revista, site, catálogos, entre outros)” – classificação média 3,72;
- “Quanto à facilidade de comunicação de participação nas atividades e eventos da Fundação AFID Diferença” – classificação média 3,79;
- “Quanto à possibilidade de participação nas atividades e eventos da Fundação AFID Diferença” – classificação média 3,62;
- “Quanto à satisfação geral com a parceria” – classificação média 3,76.

Comparação dos Resultados do Questionário de Satisfação dos Parceiros, ao longo dos anos

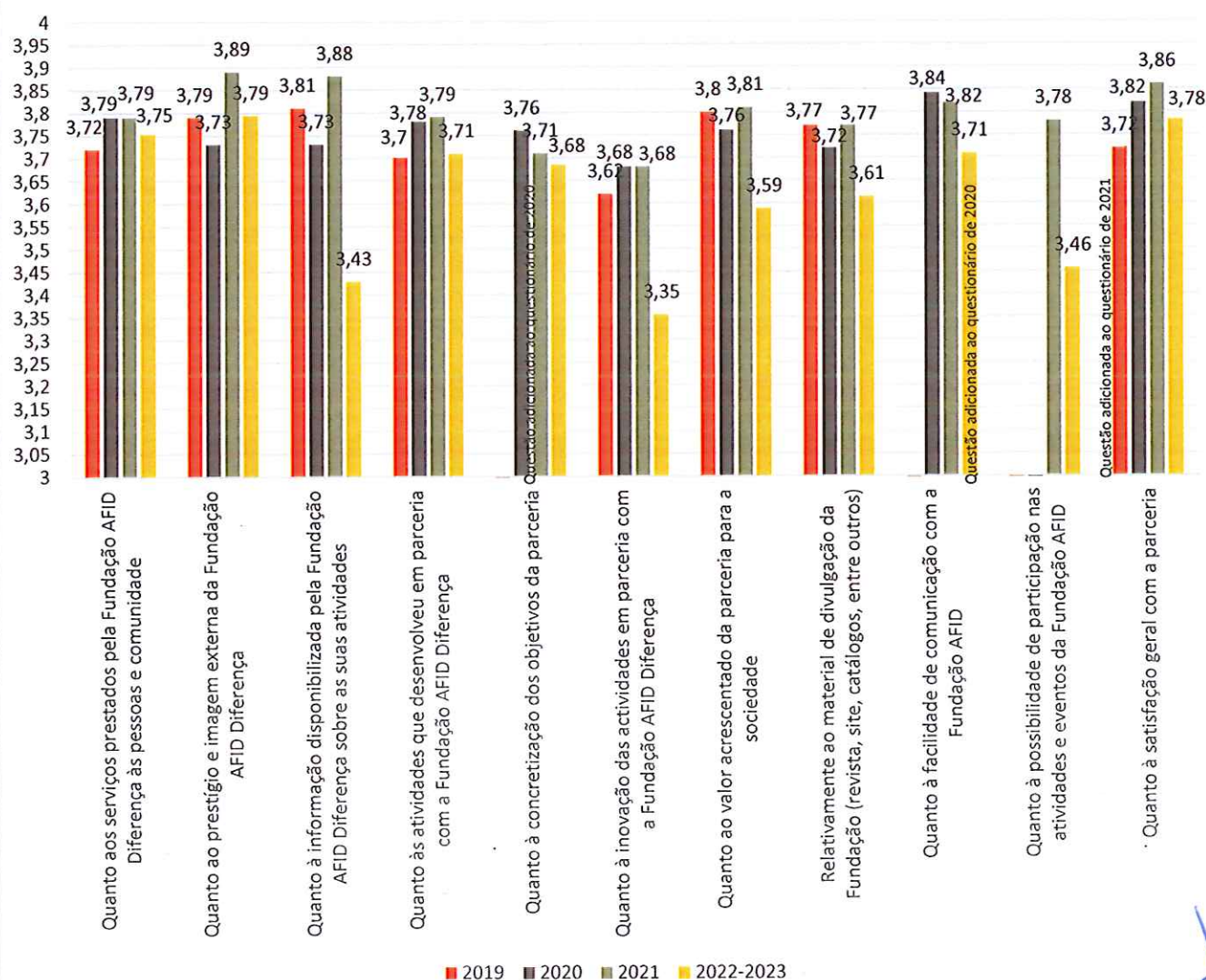


Gráfico VII – Comparação dos Resultados do Questionário de Satisfação dos Parceiros (2019, 2020, 2021 e 2022-2023)



Todas as classificações acima apresentadas, traduzem-se numa avaliação qualitativa de *Satisfeito*. Contudo, houve diminuição da satisfação em todas as questões sendo, por isso, necessário criar estratégias para colmatar estes decréscimos.

Foram também realizadas questões dicotómicas (sim/ não). Através do gráfico VIII – resultados das questões dicotómicas dos parceiros, foi possível verificar:

- “Já visitou/ consultou o site da Fundação AFID Diferença?” – 100% dos parceiros respondeu *Sim*;
- “Segue a Fundação AFID Diferença nas redes sociais (Facebook, Instagram, Tweeter)?” – 100% dos parceiros respondeu *Sim*;
- “Se necessitar sabe como apresentar uma reclamação/ sugestão?” – 100% dos parceiros respondeu *Sim*;
- “Voltaria a recorrer aos serviços da Fundação AFID Diferença?” – 100% dos parceiros respondeu *Sim*;
- “Tem acesso aos resultados da Fundação AFID Diferença (satisfação, planos e relatórios)?” – 66,67% dos parceiros respondeu *Sim*, sendo por isso necessário criar estratégias para garantir o máximo número possível de pessoas a ter acesso aos resultados.



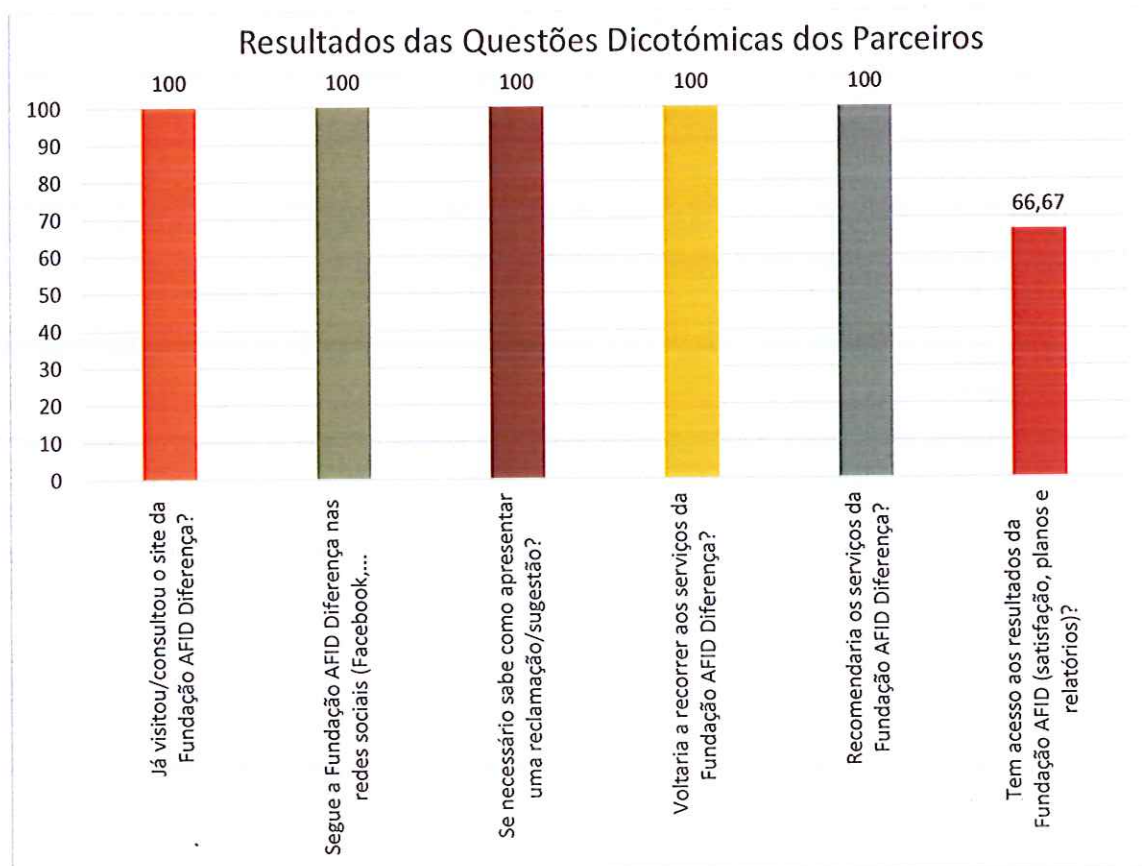


Gráfico VIII – resultados das questões dicotômicas dos parceiros

Por fim, foi ainda realizada a questão “Na sua opinião, o que podemos melhorar?”, de resposta aberta, tendo-se obtido:

- “Somos parceiros da AFID Diferença, contanto com o excelente trabalho e colaboração dos seus técnicos no nosso CRI. Tendo em consideração ao vasto território e abrangência de público da AFID, compreendendo a dificuldade de se comprometerem/garantirem uma vaga em alguns serviços, nomeadamente CAO ou pré-profissionalizante (pós 18 anos/12.º ano de escolaridade) para os nossos jovens com síndrome autismo ou DID. Sem garantir o compromisso de vaga, seria, no entanto, possível criar um critério de prioridade / encaminhamento do aluno por parceiro externo.”;
- “A tomada de decisão deveria ser mais célere. Protelar uma decisão ou permanecer na indecisão prejudica o trabalho”.



3. Sugestões dos Parceiros

- Da experiência da parceria - acolhimento de estagiários - retiramos a necessidade de melhor preparação conjunta do acolhimento dos estagiários, sejam de curta ou longa duração, a fim de tirarem as partes a melhor experiência possível.
- A comunicação em geral deverá ser mais fluida e clara.
- Não tenho nada a acrescentar
- Não existe nenhum aspeto a melhorar.
- A comunicação e a burocracia
- Reforçar o desenvolvimento de atividades em Parceria.
- Na minha opinião desenvolvem um trabalho de excelência, com muito valor e muito profissionalismo.
- Ampliar as vossas instalações de modo a que aumentem a capacidade de utentes.
- Divulgação das atividades
- Não identifico oportunidades de melhoria
- Nada a acrescentar
- Penso que numa melhor divulgação nos meios de comunicação social
- Divulgação dos resultados
- Somos parceiros da AFID, Diferenças, contanto com a excelente trabalho e colaboração dos seus técnicos no nosso CRI. Tendo em consideração ao vasto território e abrangência de público da AFID, compreendendo a dificuldade de se comprometerem/garantirem uma vaga em alguns serviços, nomeadamente CAO ou pré-profissionalizante (pós 18 anos/12.º ano de escolaridade) para os nossos jovens com síndrome autismo ou DID. Sem garantir o compromisso de vaga, seria, no entanto, possível criar um critério de prioridade / encaminhamento do aluno por parceiro externo. Grato pela atenção.
- A tomada de decisão deveria ser mais célere. Protelar uma decisão ou permanecer na indecisão prejudica o trabalho.



4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver

A avaliação da satisfação de parceiros contou com uma taxa de adesão de 14,8%, sendo esta uma taxa de resposta à avaliação de satisfação do trabalho desenvolvido com a AFID muito baixa para o número de parceiros. Ainda assim, destacamos que a média de satisfação mantém-se positiva (3,62), apesar de ligeiramente inferior ao ano anterior.

Mais uma vez, conclui-se que devem ser desenvolvidas ações que promovam a participação dos parceiros na avaliação da satisfação anual como, por exemplo, a revisão do próprio questionário e ainda pela delegação em apenas uma pessoa para o envio dos questionários aos parceiros.

