

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES 2024

Unidade de Ensino



Título: Relatório de Avaliação de Satisfação de Clientes da Unidade de Ensino em 2024

Edição: 10/03/2025

Revisão: (Não aplicável)

Elaboração: Responsável da Unidade de Ensino, Dr. Pedro Teixeira

Verificação: Vogal do Conselho de Administração, Diretor Clínico CSP, Dr. Bruno Morrão

Aprovação: Conselho de Administração da Unidade Local de Saúde da Guarda, aprovação constante na deliberação do Conselho de Administração, vertido na última página do documento, dele fazendo parte integrante.

Índice

Siglas e Abreviaturas	6
Introdução	7
Metodologia	8
Avaliação da Satisfação das Instituições	9
Sugestões de Melhoria identificadas na avaliação institucional	12
Conclusão e Análise das Relações Interinstitucionais	12
Avaliação da Satisfação dos Serviços	13
Conclusão à avaliação dos serviços da ULSG	15
Avaliação da Satisfação dos Estagiários	16
Estudo comparativo de satisfação dos estagiários	22
Resultados globais qualitativos	22
Conclusões e Recomendações relativamente à satisfação dos alunos	23
Avaliação Intercalar	23
Considerações Finais	24
Bibliografia	25

Índice de Figuras

Figura 1 Como avalia a satisfação da relação interinstitucional entre a unidade de ensino e a instituição?	9
Figura 2 Como avalia a satisfação quanto ao tempo de resposta à solicitação do estágio?.....	9
Figura 3 Foram desenvolvidas as iniciativas necessárias para uma boa integração?	9
Figura 4 Considera a Unidade de Ensino uma mais-valia e o campo de estágio adequado?.....	9
Figura 5 N.º de Estágios autorizados curso de Enfermagem da ESS do IPG	11
Figura 6 Desistências de vagas autorizadas desde 2022	11
Figura 7 Como analisa a comunicação da Unidade de Ensino?	13
Figura 8 Como considera o processo inicial de acompanhamento do estagiário, pela Unidade de Ensino, até ao serviço/unidade (comunicação, disponibilidade, cordialidade, eficácia)?	13
Figura 9 Como classifica o acompanhamento do Orientador da Instituição (Universidade/Politécnico/Escola Profissional/Empresa de Formação)?	13
Figura 10 N.º de estágios por tipo de Unidade	15
Figura 11 Comparativo anual de respostas dos serviços	15
Figura 12 N.º respostas por curso.....	16
Figura 13 Serviço/local de estágio	16
Figura 14 A existência do cartão de identificação de estagiário é importante?.....	17
Figura 15 Resultados das nove variáveis.....	17
Figura 16 Análise da percentagem de satisfação	17
Figura 17 Análise das variáveis ligadas à UE	18
Figura 18 Importância do estágio para a formação por curso	18
Figura 19 Grau de satisfação com o acompanhamento da UE por curso.....	18
Figura 20 Satisfação relativa às instalações	19
Figura 21 Satisfação do acompanhamento no serviço	19
Figura 22 Satisfação com o orientador do serviço	19
Figura 23 Satisfação com o Tutor da Instituição ensino.....	19
Figura 24 Comparativo de variáveis 2022-2024	22

Índice de Tabelas

Tabela 1 Propostas de melhoria das Instituições.....	10
Tabela 2 Análise da Satisfação Global por parte dos Serviços Internos/ N.º Respostas	13
Tabela 3 Sugestões de Melhoria apresentadas pelos serviços da ULSG	14
Tabela 4 Elogios dos alunos	20
Tabela 5 Matriz Resumida de Sugestões de Melhoria - alunos	20
Tabela 6 Resultados globais qualitativos	22

Siglas e Abreviaturas

CA - Conselho de Administração

EXCEL - Software de folha de cálculo

Forms.office - Plataforma para criação de formulários *on-line*

ISO - International Organization for Standardization

NP EN - Norma Portuguesa, European Norm

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

Unidade de Ensino - Unidade de Ensino

ULSG - Unidade Local de Saúde da Guarda E.P.E.

Introdução

A avaliação de satisfação de clientes é uma ferramenta essencial para as organizações saberem o que os seus clientes pensam em relação aos seus produtos e serviços. Dessa forma, é possível recolher opiniões, sugestões e críticas utilizando-as para melhorar a qualidade dos produtos e serviços prestados (Garcia et al., 2019).

Existem diversas formas de realizar a avaliação de satisfação dos clientes, nomeadamente através de pesquisas de opinião, questionários *on-line* ou presenciais, entrevistas, entre outras, sendo fundamental que a organização utilize as informações obtidas para implementar melhorias e mudanças necessárias (Coelho; Viana, 2018).

Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas nas atividades de uma organização fortalece a confiança, gera conhecimento e inovação, e melhora continuamente os serviços prestados (Oliver, 1980). Assim, é importante auscultar o índice de satisfação da qualidade dos serviços prestados aos *stakeholders* da Unidade de Ensino, assim como, conhecer as suas necessidades atuais e futuras almejando superar as suas expectativas.

Assumindo a satisfação do cliente como princípio de gestão, a Unidade de Ensino, realizou questionários *on-line* através da plataforma “*Microsoft Forms*”, dando assim cumprimento ao requisito 9.1.2-Satisfação do cliente da ISO 9001:2015.

O presente relatório pretende divulgar os resultados dos inquéritos de satisfação efetuados, referentes ao ano de 2024.

Metodologia

A Unidade de Ensino avalia e monitoriza a avaliação dos seus “clientes” através do procedimento próprio (ULSG.UE.PO.004 - Avaliação da satisfação das instituições, dos serviços e dos estagiários), numa ótica de melhoria contínua. A população alvo é constituída pelas Instituições de Ensino/formação, Estagiários e Serviços internos de acolhimento da ULSG.

Assim, para monitorizar a satisfação das instituições, serviços e estagiários, a Unidade de Ensino aplicou os seguintes questionários *on-line* através de “*Microsoft Forms*”:

- a) - Questionário de Avaliação da Satisfação das Instituições;
- b) - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Serviços Recetores;
- c) - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estagiários;
- d) - Questionário de Avaliação Intercalar do Estágio (Acompanhamento).

Os questionários foram desenvolvidos *on-line* através da conta institucional da ULSG na plataforma *Forms.office*, de modo a assegurar o rigor metodológico, a confidencialidade e o anonimato do processo de aferição e satisfação dos resultados, tendo sido partilhada uma hiperligação, por correio eletrónico, de acesso ao formulário digital.

Os dados obtidos foram introduzidos numa base de dados criada para o efeito, de forma a poderem ser trabalhados estatisticamente através de frequências de resposta, índices de satisfação para cada variável e índices de satisfação em cada dimensão. As respostas obtidas nas questões abertas foram tratadas através da análise de conteúdo (Bardin, 2011).

Avaliação da Satisfação das Instituições

Este questionário¹ permitiu recolher informação, relativamente à interação das instituições de ensino, escolas profissionais e empresas de formação com a Unidade de Ensino. Integrou 5 questões fechadas e uma questão aberta.

Para a primeira e segunda questão recorreu-se a escalas de *Likert* de resposta psicométrica de opinião organizada em 3 categorias (1= Insatisfeito; 2=Satisfeito; 3= Muito Satisfeito). A terceira, quarta e quinta questão foram dicotómicas (Sim e Não), e a última questão de resposta aberta.

A Unidade de Ensino enviou um questionário *on-line* a 28 entidades tendo obtido 12 respostas, resultando numa taxa de resposta de 43%. Sendo a primeira questão facultativa, para efeitos de identificação da entidade, apresentam-se os resultados das restantes questões.

Figura 1

Como avalia a satisfação da relação interinstitucional entre a unidade de ensino e a instituição?

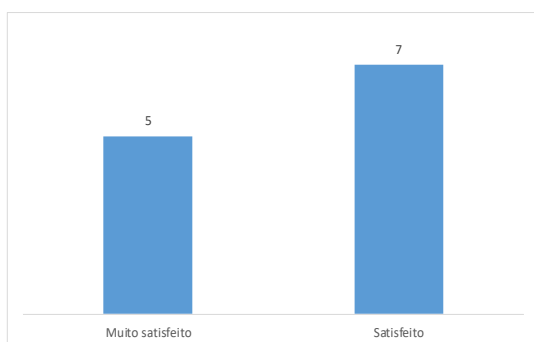


Figura 2

Como avalia a satisfação quanto ao tempo de resposta à solicitação do estágio?

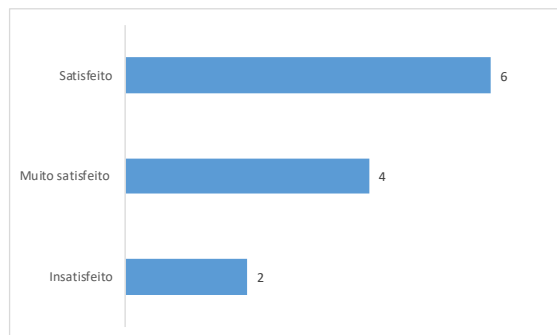


Figura 3

Foram desenvolvidas as iniciativas necessárias para uma boa integração?

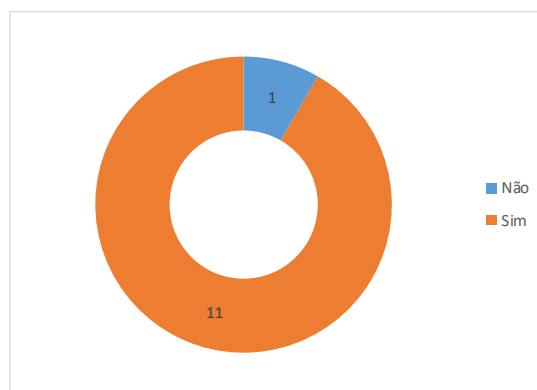
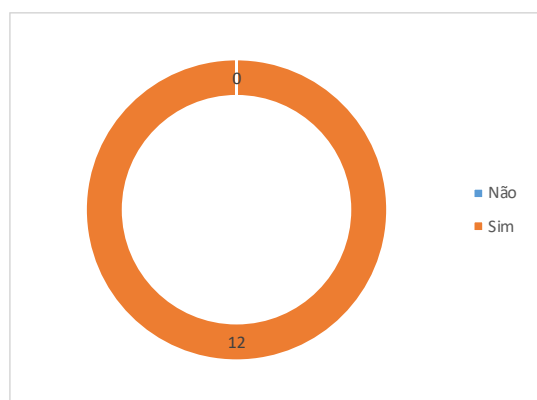


Figura 4

Considera a Unidade de Ensino uma mais-valia e o campo de estágio adequado?



¹ Ver Anexo 1 “Questionário de Avaliação da Satisfação das Instituições (ULSG.UE.Imp.006)”

Relativamente ao somatório geral de todas as respostas para a aferição do grau de satisfação, a Unidade de Ensino obteve um **grau de satisfação global de 95 %**, com 52 respostas positivas e 3 respostas negativas.

Relativamente à questão 7, relativamente a propostas de melhoria, apresentam-se em seguida as respostas obtidas e respetivo tratamento no âmbito do SGQ da Unidade de Ensino.

Tabela 1

Propostas de melhoria das Instituições

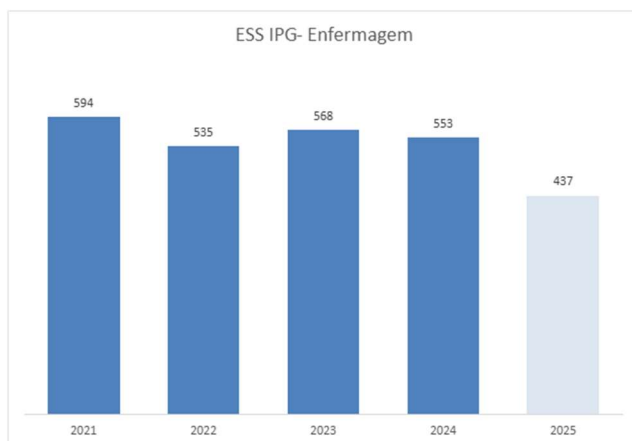
Propostas de Melhoria	Tratamento das propostas de melhoria
Aumentar o número de vagas disponibilizadas por campo de estágio e diminuir o tempo de resposta às solicitações.	Os serviços são autónomos na estipulação do número de vagas atendendo à sua capacidade de acolhimento e à aprendizagem de qualidade. A Unidade de Ensino tem insistido muito com os serviços em matéria de resposta obtendo 50% das respostas em até 10 dias, contudo e por haver muitas solicitações em simultâneo ou por questões de organização dos serviços a resposta por vezes tarda um pouco mais, tendo a média diminuído para 35 dias.
Efetuar um levantamento do nº de vagas, a disponibilizar à ESS, por serviço hospitalar/unidade funcional, em conformidade com as áreas de EC/ano de curso. Considera-se ainda que, estando a ESS implantada na área geográfica da ULS e especificamente na cidade da Guarda, o nº de vagas a disponibilizar aos estudantes poderia ser otimizado, tendo em conta que há serviços/unidades funcionais que disponibilizam um reduzido nº de vagas ou, em alguns casos, não estão a ser disponibilizados como campo de estágio.	
Maior rapidez na resposta e na sua totalidade, da disponibilidade dos campos de estágio	A Unidade de Ensino promove o acolhimento, sendo a integração da responsabilidade do serviço. Quanto aos objetivos e plano de estágio devem estar definidos pela instituição de ensino e serem articulados entre instituição e orientador na ULSG
Reunião preparatória de integração do estudante e definição dos objetivos/plano de estágio	
Entrega aos estudantes do Manual de Acolhimento	A Unidade de Ensino entrega desde 2023 um Manual de Acolhimento a todos os alunos.
Considero que seria importante as avaliações dos estudantes serem realizadas na escola e não durante o período de orientação, pois acontece por vezes, a mesma ser interrompida porque o estudante vai realizar alguma atividade (p.ex.)	As avaliações não obstante melhor opinião, devem ser feitas na ULSG, nos respetivos campos de estágio pelos orientadores da ULSG.
Organização de uma reunião anual com os regentes das unidades curriculares, com estágios realizados/planeados na ULS, de forma a debater assuntos relativos aos mesmos, no sentido da melhoria contínua do processo ensino-aprendizagem dos estudantes.	A UE terá em conta esta sugestão a qual é muito pertinente. Face a sugestões apresentadas pelos serviços da ULSG, bem como pelos alunos, deveria existir mais interação entre a escola e os serviços de acolhimento.

Importa salientar que todas as propostas de melhoria apresentadas foram enviadas pela Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda (ESS IPG). Assim, é pertinente proceder a uma análise mais pormenorizada quanto à Instituição. Não obstante a sugestão apresentada relativa ao

aumento do número de vagas, podemos constatar na figura 5, no que concerne o curso de enfermagem da ESS IPG, que o número de estágios autorizados tem sido bastante constante e elevado, sendo para 2025 provisoriamente mais baixo atendendo a que o valor contempla apenas o primeiro trimestre do ano.

Figura 5

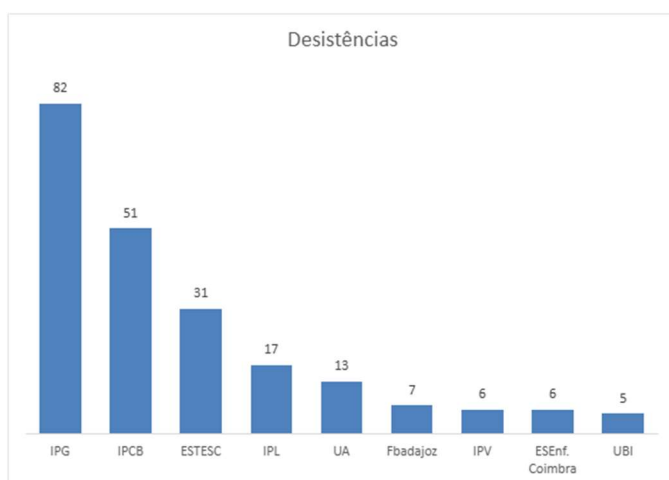
N.º de Estágios autorizados curso de Enfermagem da ESS do IPG



Não obstante o facto de poder haver serviços que disponibilizam vagas em número insuficiente, é relevante verificar que a ESS IPG tem vindo a desistir de vagas de estágios previamente autorizados, cerca de 82 desde 2022, conforme se verifica na figura 6, tendo sido de 15 em 2023 e 21 desistências em 2024.

Figura 6

Desistências de vagas autorizadas desde 2022



Sugestões de Melhoria identificadas na avaliação institucional

Agilizar o processo de resposta aos pedidos de estágio.

Realizar um levantamento detalhado e otimizar a distribuição das vagas de estágio, considerando as necessidades das instituições de ensino e a capacidade dos serviços.

Fomentar a comunicação interinstitucional através de reuniões regulares.

Manter e aprimorar as práticas de acolhimento e integração dos estudantes.

Conclusão e Análise das Relações Interinstitucionais

A análise revela um sistema de estágios que, em geral, funciona de forma muito satisfatória. No entanto, a identificação e resolução dos pontos de estrangulamento relacionados com o tempo de resposta e a disponibilidade de vagas, juntamente com a promoção de uma comunicação interinstitucional mais eficaz, são cruciais para otimizar a experiência de estágio e garantir uma formação de maior qualidade para os estudantes.

Avaliação da Satisfação dos Serviços

A fim de aferir a satisfação dos serviços recetores de estágios, a Unidade de Ensino enviou o questionário² a 79 serviços da ULSG tendo obtido 18 respostas, significando uma **taxa de resposta de 23%**. O questionário integrou 3 questões fechadas e uma questão aberta, sendo a sua análise efetuada pelos métodos explanados anteriormente.

Figura 7

Como analisa a comunicação da Unidade de Ensino?

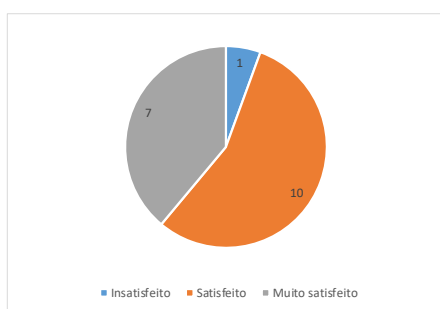


Figura 8

Como considera o processo inicial de acompanhamento do estagiário, pela Unidade de Ensino, até ao serviço/unidade (comunicação, disponibilidade, cordialidade, eficácia)?

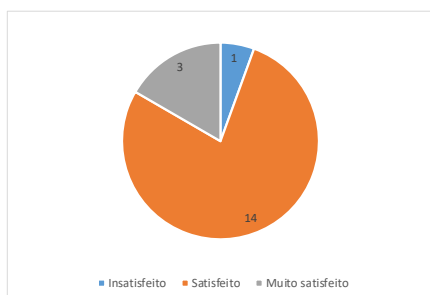
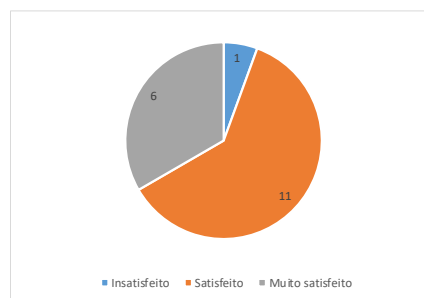


Figura 9

Como classifica o acompanhamento do Orientador da Instituição (Universidade/Politécnico/Escola Profissional/Empresa de Formação)?



Em suma o grau de satisfação com a Unidade de Ensino obteve uma pontuação de **94 %** calculado de acordo com a tabela seguinte:

Tabela 2

Análise da Satisfação Global por parte dos Serviços Internos/ N.º Respostas

Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
3	35	16

² Ver Anexo 2 “Questionário de Avaliação da Satisfação dos Serviços Recetores (ULSG.UE.Imp.005)”

As sugestões de melhoria (SM) serão analisadas na tabela seguinte.

Tabela 3

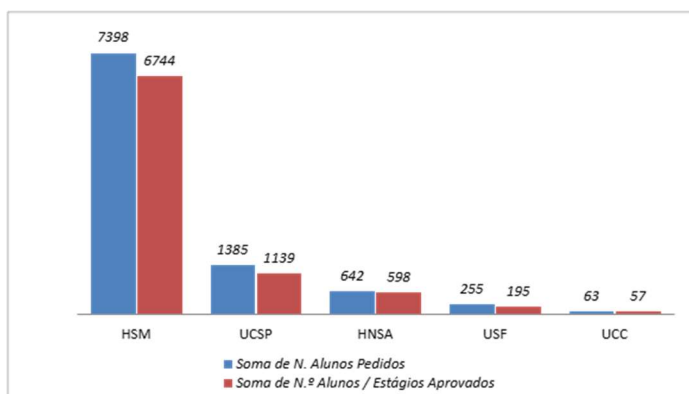
Sugestões de Melhoria apresentadas pelos serviços da ULSG

Propostas de Melhoria	Tratamento das propostas de melhoria
Conhecimento do perfil profissional do Enfermeiro orientador, da experiência em orientação de alunos e das atividades que desempenha na sua unidade	Os chefes dos serviços definem e escolhem os respetivos orientadores
A UF, ainda nunca foi contactada pela Unidade de Ensino sobre Processos de estágio, apesar de ter tido um aluno no ano de 2024 a realizar estágio de Enfermagem.	A Unidade de Ensino no âmbito das suas atividades contacta todos os serviços, contudo, a SM não é explícita, não obstante termos em consideração a SM
Integrar as UCCs como Unidade de Ensino	As UCCs têm vindo a ser integradas conforme análise detalhada
Melhorar a articulação e a informação com serviços aquando da data prevista para o início dos estágios	A Unidade de Ensino irá promover esta melhoria
Os orientadores deverão ter adstritas horas para reuniões com os orientadores das escolas. A distribuição dos alunos estagiários deverá ser de acordo com as possibilidades de experiências oferecidas pelo campo de estágio: menor número de alunos em simultâneo.	São os chefes dos serviços que definem a lotação máxima para acolhimento de estágios. A questão das reuniões deve ser articulada com os respetivos superiores hierárquicos
Melhorar o processo de acompanhamento do orientador da instituição	A Unidade de Ensino comunicará esta sugestão às instituições
Sugeria um Plano de Receção aos Residentes em Farmácia mais elaborado. Ou seja, independentemente da cerimónia comum com os Internos de Medicina, que fosse dada alguma especificidade na receção aos de Farmácia, embora sejam minoritários	A Unidade de Ensino terá em consideração esta SM no futuro e assim fará
Não serem aceites alunos de anos diferentes da licenciatura, durante o mesmo período e na mesma unidade.	São os chefes dos serviços que definem a lotação máxima para acolhimento de estágios.
Encontrar um espaço dentro da instituição, mas próximo das unidades onde se realizam os diferentes estágios, digno para a troca de fardamento dos alunos e ao mesmo tempo seguro para proteção dos bens de cada aluno, com limpeza adequada. Existe já um espaço dedicado exclusivamente aos alunos de medicina e outro dedicado aos alunos da ESS da Guarda, mas os mesmos não tem espaços para os alunos que vêm de outras instituições.	A Unidade de Ensino encontra-se de momento a efetuar um levantamento de necessidades de cacifos nos serviços.

Relativamente à preocupação evidenciada relativamente às UCCs apesar de muitas delas serem relativamente recentes, podemos constatar através da figura seguinte que as mesmas têm vindo a ser solicitadas para disponibilização de estagiários.

Figura 10

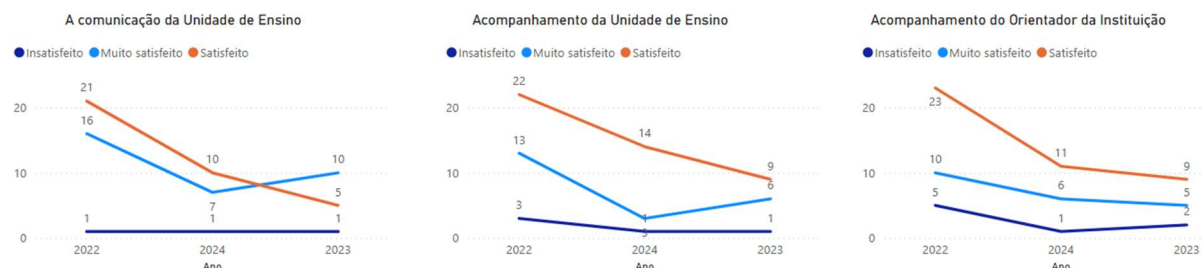
N.º de estágios por tipo de Unidade



Em conclusão no que concerne as três questões apresentadas aos serviços, a título ilustrativo na figura 11 podemos verificar a sua evolução relativamente aos três últimos anos. Constata-se quanto ao acompanhamento e à comunicação da U.E. que a insatisfação diminuiu mantendo-se elevadas as dimensões satisfeito e muito satisfeito variando apenas consoante o número de respostas desse ano.

Figura 11

Comparativo anual de respostas dos serviços



Conclusão à avaliação dos serviços da ULSG

Embora a satisfação geral seja elevada, as áreas de oportunidade identificadas, como a comunicação, o acompanhamento, as infraestruturas e as necessidades específicas da Farmácia, requerem atenção e ação para garantir a qualidade e a eficácia dos programas de estágio. A implementação das sugestões de melhoria contribuirá para uma experiência de estágio mais enriquecedora e para uma melhor preparação dos futuros profissionais.

Avaliação da Satisfação dos Estagiários

Este questionário³ permitiu a colheita de dados relativamente à satisfação dos estagiários (N=479; n=86) com uma taxa de resposta de 18%. O questionário integra 13 variáveis (7 questões fechadas) e uma questão aberta, sendo a sua análise efetuada pelos métodos anteriormente explanados.

Figura 12

N.º respostas por curso

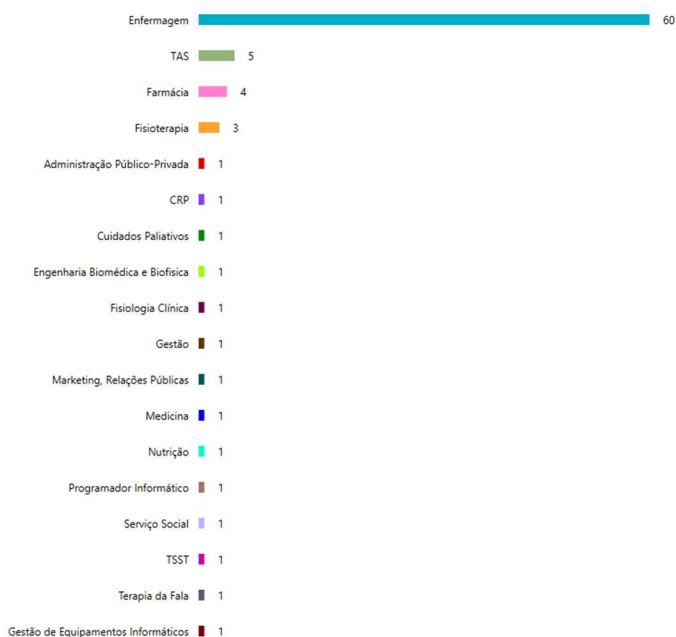
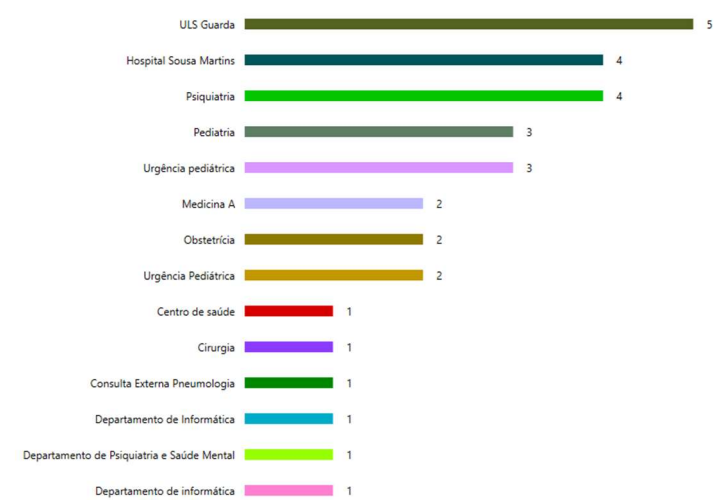


Figura 13

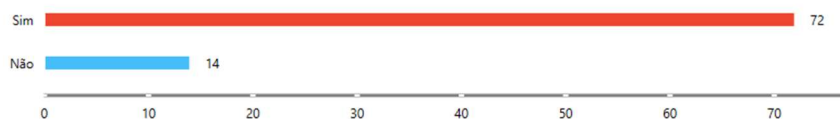
Serviço/local de estágio



3 Ver Anexo 3 “Questionário de Avaliação da Satisfação dos Estagiários (ULSG.UE.Imp.007).

Figura 14

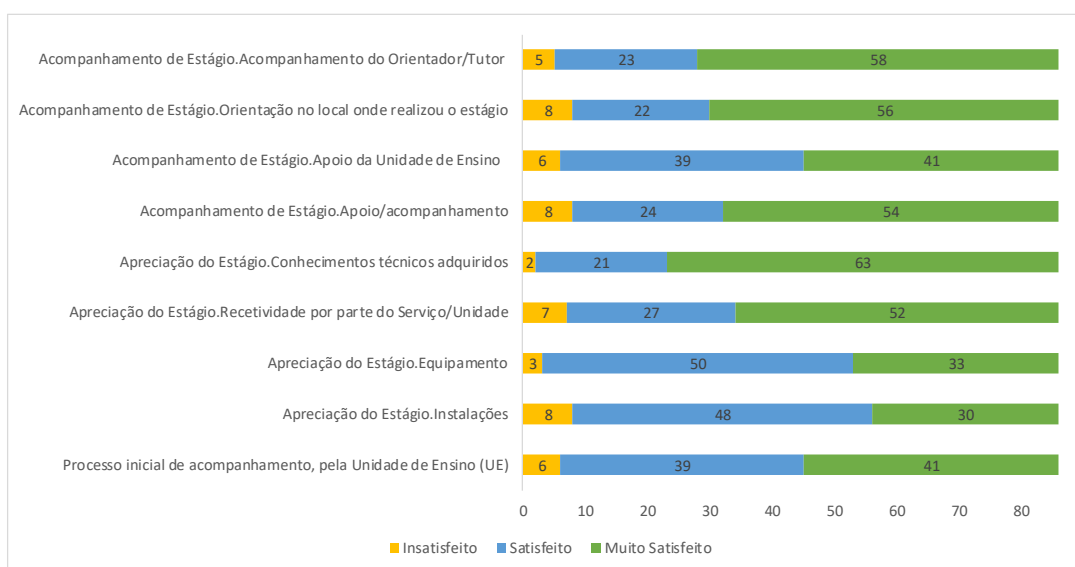
A existência do cartão de identificação de estagiário é importante?



Relativamente às 9 variáveis de qualidade analisadas na ótica das dimensões insatisfeito, satisfeito, e muito satisfeito é demonstrado seu resultado plasmado na figura 15.

Figura 15

Resultados das nove variáveis



Relativamente a esta análise é relevante salientar as seguintes conclusões. Por um lado, a percentagem geral de satisfação positiva (satisfeito; muito satisfeito) é de 93%, com 721 respostas e de 7% com 53 respostas de insatisfeito. Na próxima figura apresentam-se os respetivos valores.

Figura 16

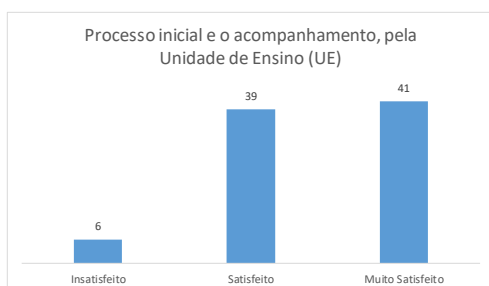
Análise da percentagem de satisfação

Face ao Total de Respostas (N=774)			
Respostas Positivas	%	Respostas Negativas	%
80	93%	6	7%
78	91%	8	9%
83	97%	3	3%
79	92%	7	8%
84	98%	2	2%
78	91%	8	9%
80	93%	6	7%
78	91%	8	9%
81	94%	5	6%

No que concerne as duas variáveis diretamente ligadas à interação da Unidade de Ensino “Processo inicial de acompanhamento, pela Unidade de Ensino (UE)” e “Acompanhamento de Estágio - Apoio da Unidade de Ensino”, verifica-se na figura 17, um total de 80 respostas de satisfação global e 6 respostas de insatisfação.

Figura 17

Análise das variáveis ligadas à UE



Considerando a pergunta sobre a importância do estágio para a formação do aluno, houve 3 respostas negativas todas provenientes de alunos do curso de enfermagem, cfr. figura 18, e 83 respostas positivas, sendo 58 das respostas positivas atribuídas também por alunos do curso de Enfermagem. Na figura 19 podemos perceber o grau de satisfação dos alunos relativamente ao acompanhamento da Unidade de Ensino por curso.

Figura 18

Importância do estágio para a formação por curso

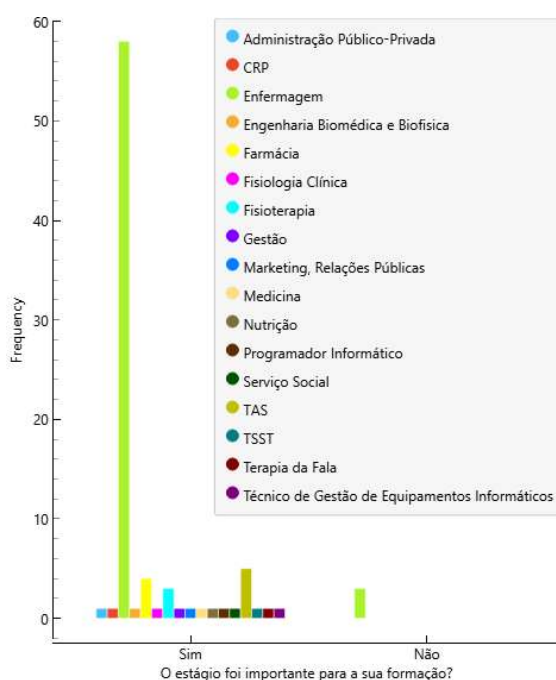
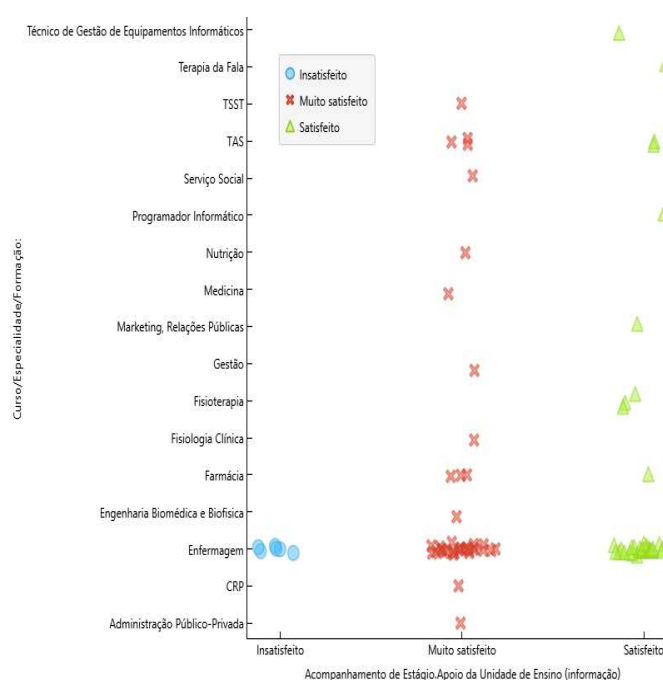


Figura 19

Grau de satisfação com o acompanhamento da UE por curso



Torna-se importante entender através dos gráficos seguintes, o comportamento das respostas dos alunos relativamente a algumas das variáveis por curso de formação.

Figura 20

Satisfação relativa às instalações

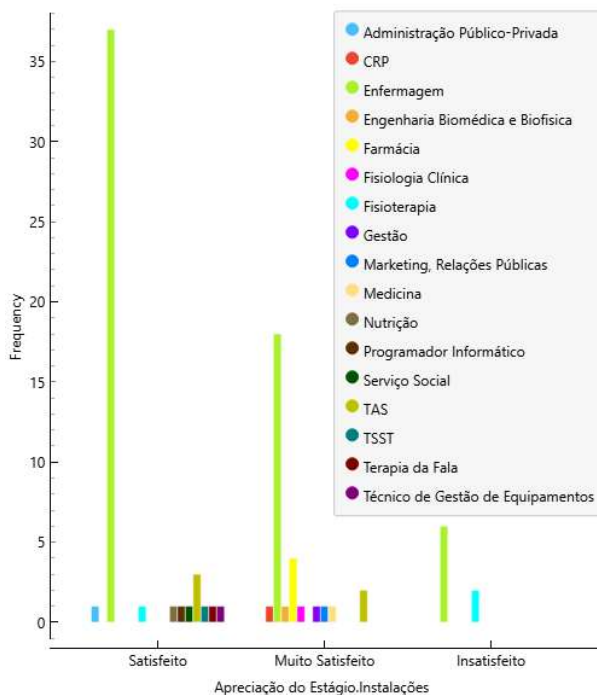


Figura 21

Satisfação do acompanhamento no serviço

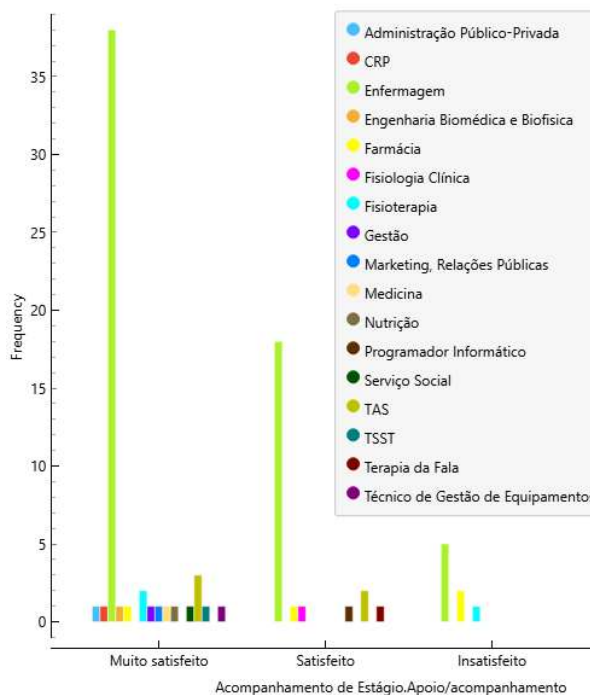


Figura 22

Satisfação com o orientador do serviço

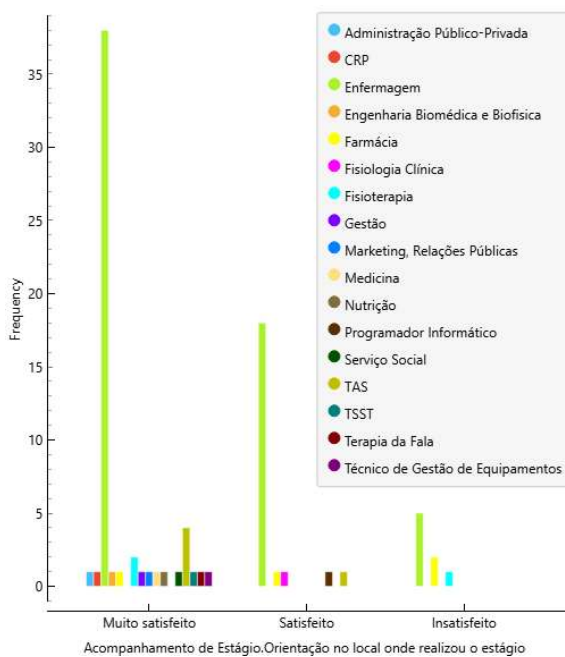
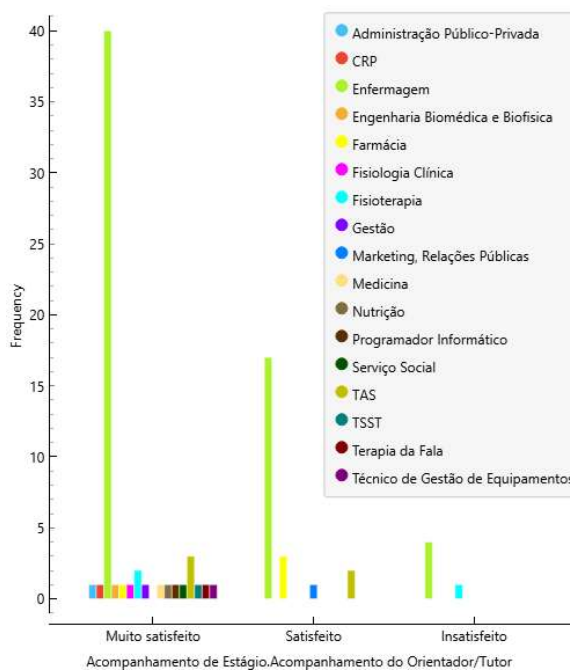


Figura 23

Satisfação com o Tutor da Instituição ensino



Através das tabelas seguintes proceder-se-á à análise da questão aberta. Iniciamos com os 13 elogios enviados.

Tabela 4

Elogios dos alunos

Curso	Serviço	Elogios
Enfermagem	Pneumologia	Os estágios foram muito produtivos, fui muito bem recebida tanto pelos chefes dos serviços como pelos enfermeiros especialistas. Obrigado pela oportunidade
TAS	Medicina Física e Reabilitação	Na minha opinião esteve tudo ótimo.
TSST	Medicina A	Não tenho nada acrescentar. Correu tudo bem
Enfermagem	Obstetrícia	De uma forma geral senti-me satisfeito
Enfermagem	USF a Ribeirinha	Relativamente a este EC tudo correu bem, sem sugestões de melhoria
Enfermagem	Psiquiatria	Eu penso que está bem da forma que está
Enfermagem	Urgência	Na minha experiência não detetei nenhuma falha ou lacuna durante o meu processo de ensino.
Enfermagem	Psiquiatria	Relativamente ao Ensino nada a dizer, pois as equipas e os ensinos superaram as expetativas
Medicina	Medicina Interna	Ótimo acompanhamento.
Engenharia Biomédica e Biofísica	Imagiologia	Na minha opinião tudo esteve excelente. Desde a adaptação inicial por toda a equipa da imagiologia até aos imensos funcionários das restantes áreas. Os técnicos mostraram-se sempre muito esclarecedores e prontos para me explicar qualquer procedimento. Durante as duas semanas de estágio senti-me muito acolhida na ULS Guarda e agradeço por isso.
Farmácia	UCI	Até agora não vejo mais nada a implementar para além do que já nos propõem/fazem!! Muito bom trabalho!
Gestão	Unidade de Ensino	Nada a declarar! Só tenho a agradecer por tudo que fizeram por mim e fico grata por fazer parte desta longa jornada.
Enfermagem	Pediatria	Em geral, achei tudo bastante bom! Gostei muito de estagiar no HSM e achei tudo muito organizado.

Na tabela 5 apresentam-se de forma condensada as 28 sugestões de melhoria apresentadas pelos alunos sendo diretamente analisadas neste relatório as que dizem respeito diretamente à Unidade de Ensino.

Tabela 5

Matriz Resumida de Sugestões de Melhoria - alunos

Aumentar o acompanhamento por parte dos orientadores/tutores
Melhorar a receptividade dos orientadores
Realizar reuniões prévias entre estagiários, orientadores e chefias
Garantir o apoio de orientadores contratados pela escola em todos os serviços
Melhorar a qualidade da orientação, com atenção individualizada aos estagiários

Aumentar o acompanhamento por parte dos docentes
Planear os locais de ensino clínico e informar os orientadores com antecedência
Melhorar os vestiários dos alunos (UE)
Melhorar as instalações para receber os estagiários
Melhorar a qualidade dos cartões de identificação (UE)
Realizar visitas guiadas pelas instalações no início do estágio (UE)
Garantir primeiros dias de estágio mais calmos
Implementar rotação por turnos para trabalhadores estudantes
Promover maior respeito pelos estudantes
Incentivar funcionários mais educados e simpáticos
Melhorar a forma de "chamar a atenção" aos estagiários, evitando humilhações
Realizar conversas com calma e privacidade
Estabelecer parceria com a cantina para refeições mais acessíveis
Esclarecer sobre estacionamento para evitar pagamentos desnecessários (UE)
Acelerar a implementação dos cartões de identificação (UE)
Aplicar questionários a meio do estágio para identificar problemas (UE)
Aprofundar técnicas em serviços específicos
Evitar que estagiários realizem tarefas que não lhes competem
Abordar de forma mais intensiva a medicação na psiquiatria
Reduzir o número de estagiários por grupo (UE)
Oferecer oportunidade de estágio em todos os serviços da ULSG (UE)
Iniciar os estágios mais cedo no percurso de formação
Garantir melhor material de apoio

Relativamente à questão dos vestiários a Unidade de Ensino juntamente com o Eng.º António Faria do SIET e a Enf.ª Elisabete Ferreira do serviço de Pediatria conseguiu, um espaço junto da portaria da Maternidade para uso da Pediatria. Acresce que a Unidade de Ensino se encontra a realizar um levantamento de necessidades de cacifos e vestiários aos serviços a fim de apresentar ao respetivo vogal.

Os cartões de identificação são efetuados manualmente na ULSG em papel de gramagem superior, doutra forma seriam demasiado dispendiosos para a ULSG. A sua implementação depende da atempada inscrição dos alunos, que quando acontece têm acesso imediato aquando da sua entrada em estágio. No momento de inscrição os alunos recebem um email indicativo de que se devem apresentar no início do estágio na sede da ULSG por forma a serem encaminhados pela Unidade de Ensino ao serviço, contudo nem sempre esta regra é cumprida.

Se os alunos tiverem qualquer dúvida relativamente a preços de refeições, ou de acesso ao estacionamento, importa reiterar que no momento da inscrição recebem um Guia de Acolhimento com toda essa informação.

Desde meados do ano passado que a Unidade de Ensino implementou um questionário intermédio de acompanhamento a fim de medir e identificar problemas no decorrer do estágio.

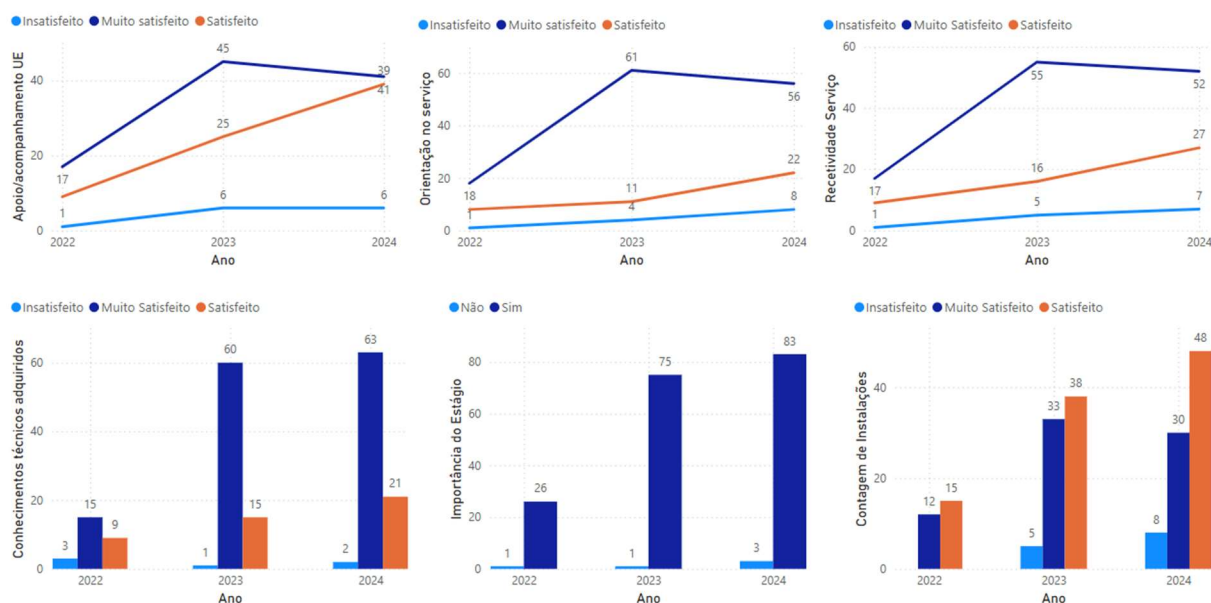
Todos os alunos têm as mesmas oportunidades na ULSG, contudo, a realização de estágios depende da lotação e capacidade de cada serviço em receber estagiários. Importa referir que o número de alunos em simultâneo por grupo, é da inteira responsabilidade do chefe de serviço.

Estudo comparativo de satisfação dos estagiários

Segue-se a figura 24 com os resultados dos inquéritos realizados de 2022 a 2024 relativamente aos estagiários para efeitos comparativos.

Figura 24

Comparativo de variáveis 2022-2024



De salientar que aos valores apresentados corresponde um número diferente de inquéritos respondidos.

Resultados globais qualitativos

Segue-se um quadro comparativo com os resultados dos inquéritos envolvendo todos os *stakeholders* relativamente à análise qualitativa.

Tabela 6

Resultados globais qualitativos

Inquéritos de Satisfação às Instituições	2022	2023	2024
Elogios à Unidade de Ensino	10	4	0
Sugestões de Melhoria Unidade de Ensino	6	1	7
Satisfação global com a Unidade de Ensino	99%	100%	95%

Inquéritos de Satisfação aos Serviços Acolhimento	2022	2023	2024
Elogios à Unidade de Ensino	3	1	
Sugestões de Melhoria Unidade de Ensino	12	3	9
Sugestões de Melhoria Para Instituições	19	3	
Satisfação global com a Unidade de Ensino	95%	95%	94%
Inquéritos de Satisfação dos Estagiários	2022	2023	2024
Elogios à Unidade de Ensino	5	10	11
Elogios aos Serviços de Acolhimento	0	13	13
Reclamações aos Serviços de Acolhimento	0	4	5
Sugestões de Melhoria Gerais	0	3	4
Sugestões de Melhoria Serviços de Acolhimento	10	20	11
Sugestões de Melhoria Unidade de Ensino	5	1	8
Sugestões de Melhoria Para Instituições	8	12	5
Satisfação global com a Unidade de Ensino	96%	93,40%	93%

Conclusões e Recomendações relativamente à satisfação dos alunos

A avaliação da satisfação dos estagiários em 2024 revela um cenário geralmente positivo, com muitos a expressarem satisfação com a experiência de estágio, contudo, embora a satisfação geral seja elevada, há áreas específicas que necessitam de melhoria. A qualidade do acompanhamento e orientação, o tratamento respeitoso dos estagiários, e a disponibilidade de instalações e equipamentos adequados são cruciais para uma experiência mais positiva.

Implementar as sugestões de melhoria apresentadas pelos estagiários irá com certeza contribuir para aumentar a satisfação e a qualidade dos estágios na ULS Guarda, assim é importante que todas as entidades envolvidas trabalhem em conjunto.

Avaliação Intercalar

Relativamente à avaliação intercalar⁴ ocorreram 5 respostas desde outubro 2024 sem qualquer constrangimento reportado.

⁴ Ver Anexo 1 “ULSG.UE.Imp.023.00 - Questionário de Avaliação Intercalar do Estágio (Acompanhamento)”

Considerações Finais

Os inquéritos à satisfação dos clientes da Unidade de Ensino apresentaram níveis consideráveis de adesão, com uma **média de 28%** em 2024, o que demonstrou a disposição dos clientes em compartilhar as suas opiniões e em dar feedback contribuindo assim para a melhoria contínua do serviço.

Um dos indicadores mais importantes é indubitavelmente a taxa geral de satisfação para com a Unidade de Ensino, tanto de Instituições, serviços da ULSG como de Estagiários, com uma **taxa total média de 94%**, indicando um alto nível de satisfação. Este resultado é uma clara evidência da qualidade dos serviços oferecidos pela Unidade de Ensino e pela ULSG.

Os resultados dos inquéritos revelam que de forma geral, os clientes estão satisfeitos com os serviços da ULSG, com uma pequena percentagem de insatisfação.

Em suma, os resultados deste inquérito são positivos e demonstram que a Unidade de Ensino está no caminho certo. No entanto, é importante continuar a monitorizar a satisfação dos clientes para garantir que esta se mantém elevada e baixar o índice de insatisfação.

A Unidade de Ensino entende esta participação como uma vantagem competitiva, continuando a promover a comunicação aberta e a escuta ativa, e continuará a atender e superar as expectativas dos clientes. Os resultados apurados nos inquéritos serão considerados para melhoria contínua.

Bibliografia

Alves, H., & Raposo, M. (2007). Student Satisfaction Index in Portuguese Public Higher Education. e ServiceIndustries Journal, 27(6), 795-808.

Amanullah, M.; Hasan, M.; Hafez, M. The impact of service quality on user satisfaction: a case study of selected public libraries in Bangladesh. EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR) - Peer Reviewed Journal.v. 7, n. 1, p. 309-316, 2021.

Coelho, J. A. S.; Viana, A. S. C. A Aplicação do modelo SERVQUAL nos Hotéis de 3 Estrelas em Portugal: estudo de caso. Marketing & Tourism Review, v. 3, n. 3, 2018.

Ferraz, G., et al (2018). Guia para a análise de satisfação do cliente.

Garcia, A. C. F. et al. Uso da escala servqual em pesquisas sobre qualidade de serviços no contexto das instituições de ensino. 2019.

Instituto Português da Qualidade (IPQ, 2015). NP EN ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos. Caparica: IPQ.

Lito, D.S.B. (2015).Satisfação de clientes: Um estudo de caso.

Lizardo, C.; Ribeiro, P. (2020). A importância da gestão da qualidade e aplicação das suas ferramentas na logística com vista à satisfação dos clientes.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>.

Park, S. J.; Yi, Y. Performance-only measures vs. performance-expectation measures of service quality. The Service Industries Journal, v. 36, n. 15-16, p. 741-756, 2016.

Sousa, F. (2011). Satisfação de Clientes - O Caso de Uma Empresa Industrial.

Guarda, em 18/03/2025

O Responsável pela Unidade de Ensino

Assinado por: **Pedro Miguel Marques Teixeira**
Num. de Identificação: 11056111
Data: 2025.03.18 10:24:52+00'00'

(Pedro Miguel Marques Teixeira)