

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES 2023

Unidade de Ensino



Título: Relatório de Avaliação de Satisfação de Clientes da Unidade de Ensino em 2023

Edição: 24/07/2024

Revisão: (Não aplicável)

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

Verificação: Vogal do Conselho de Administração, Enf.^a Diretora, Enf.^a Nélia Faria

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
Avaliação da Satisfação dos Serviços.....	13
Avaliação da Satisfação dos Estagiários	17
Estudo comparativo	26
Considerações Finais.....	27
Bibliografia	28

Índice de Figuras

Figura 1 - Resposta à questão 2.....	9
Figura 2 - Resposta à Questão 3	9
Figura 3 - Resposta à Questão 4	10
Figura 4 - Resposta à Questão 5	10
Figura 5 - Resposta à Questão 6	10
Figura 6 - Resposta à questão 2.....	13
Figura 7 - Resposta à questão 2.....	13
Figura 8 - Resposta à questão 2.....	13
Figura 9 - Resposta à Questão 1	17
Figura 10 - Resposta à Questão 2	17
Figura 11 - Resposta à Questão 3	18
Figura 12 - Resposta à Questão 4.....	18
Figura 13 - Resposta à Questão 5	19
Figura 14 - Resposta à Questão 6	19
Figura 15 - Resposta à Questão 7	19
Figura 16 - Análise Satisfação Global- Alunos/Estagiários / N.º Respostas	20

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Escala de Likert para avaliação do nível de satisfação	9
Tabela 2 - Análise da Satisfação Global por parte das Instituições / N.º Respostas	10
Tabela 3 - Elogios	11
Tabela 4 - Sugestões de Melhoria	11
Tabela 5 - Tratamento das Sugestões de Melhoria	12
Tabela 6 - Análise da Satisfação Global por parte dos Serviços Internos/ N.º Respostas	14
Tabela 7- Elogios (Avaliação da Satisfação dos Serviços)	14
Tabela 8 - Sugestões de Melhoria direcionadas às Instituições de Ensino	14
Tabela 9 - Sugestões de Melhoria direcionadas à Unidade de Ensino	15
Tabela 10 - Tratamento das Sugestões de Melhoria para a Unidade de Ensino	16
Tabela 11 - Análise do N.º Respostas à Questão Aberta (8)	20
Tabela 12 - Reclamações aos Serviços da ULSG	20
Tabela 13 - Sugestões de Melhoria direcionadas às Instituições de Ensino	21
Tabela 14 - Sugestões de Melhoria direcionadas aos Serviços ULSG	22
Tabela 15 - Tratamento das Sugestões de Melhoria para a Unidade de Ensino	23
Tabela 16 - Elogios (Avaliação da Satisfação dos estagiários)	24
Tabela 17 - Estudo comparativo	26

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 2023.

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 da *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.

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, com as opções de resposta enunciadas na tabela 1, para a classificação da satisfação com a Unidade de Ensino. A terceira, quarta e quinta questão foram dicotómicas (Sim e Não), e a última questão de resposta aberta.

Tabela 1 - Escala de Likert para avaliação do nível de satisfação

Opções de resposta		
1 - Insatisfeito	2 - Satisfeito	3 - Muito Satisfeito

Fonte: Elaboração própria

A Unidade de Ensino enviou um questionário *on-line* a 56 entidades protocoladas com a ULSG tendo obtido 18 respostas, resultando numa taxa de resposta de 32%. Sendo a primeira questão facultativa, para efeitos de identificação da entidade, apresentam-se os resultados das restantes questões.

FIGURA 1 - RESPOSTA À QUESTÃO 2

Questão 2 - Como avalia a satisfação da relação interinstitucional entre a unidade de ensino e a instituição?

Insatisfeito	0
Satisfeito	2
Muito satisfeito	16



Fonte: Elaboração própria.

Figura 2 - Resposta à Questão 3

Questão 3 - Como avalia a satisfação quanto ao tempo de resposta à solicitação do estágio por parte da Unidade de Ensino?

Insatisfeito	0
Satisfeito	3
Muito satisfeito	15

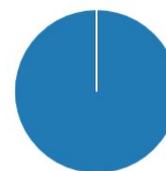


¹ Ver Anexo 1 “Questionário de Avaliação da Satisfação das Instituições (ULSG.UE.Imp.006)”

Fonte: Elaboração própria.

Figura 3 - Resposta à Questão 4

Questão 4 - Considera que na preparação dos estágios foram desenvolvidas as iniciativas necessárias para uma boa integração nos



Serviços/Unidades/Especialidades, pela Unidade de Ensino?

Fonte: Elaboração própria

Figura 4 - Resposta à Questão 5

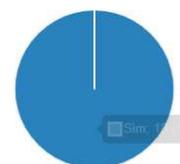
Questão 5 - Considera a Unidade de Ensino uma mais-valia para dar seguimento aos estágios da Vossa Instituição nos diversos Serviços/Unidades/Especialidades da ULSG?



Fonte: Elaboração própria

Figura 5 - Resposta à Questão 6

Questão 6 - Considera que o campo de estágio foi adequado aos objetivos previamente delineados?



Fonte: Elaboração própria

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 100 % calculado de acordo com o quadro seguinte:

Tabela 2 - Análise da Satisfação Global por parte das Instituições / N.º Respostas

Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
0	5	31

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à questão 7, “*Agradecemos, se assim o desejar, que nos apresente propostas de melhoria e/ou sugestões, no sentido de melhorar o processo de organização dos estágios*”, apresentam-se em seguida os elogios efetuados.

Tabela 3 - Elogios

Agradecemos o profissionalismo, a dedicação, o empenho e o trabalho desenvolvido pelas pessoas que estão afetas à unidade de ensino da ULSG em prol da aprendizagem de todos os estudantes dos cursos da ESS/IPG. Muito obrigada pelas céleres diligências e disponibilidade para agilizar os processos. Muito obrigada.

Está tudo muito bem organizado e não tenho nada a acrescentar. Muito obrigada!

A Unidade de Ensino tem feito um trabalho excelente na receção dos nossos pedidos de colaboração, na ligação às diversas valências da ULS Guarda e no apoio aos processos de estágio da nossa Instituição. Obrigada.

Agradeço toda a vossa disponibilidade.

Fonte: Elaboração própria

No anexo seguinte constam as Sugestões de Melhoria tratadas, integrando o Sistema de Gestão de Qualidade da Unidade de Ensino.

Tabela 4 - Sugestões de Melhoria

Sugerimos otimizar a informação sobre procedimentos sobre formalização dos estágios nos serviços internos na ULSGuarda. A relação da unidade de formação e ensino com a nossa escola tem sido de muita qualidade. Obrigada

Fonte: Elaboração própria

Tabela 5 - Tratamento das Sugestões de Melhoria

Instituição de Ensino:	Sugestões Melhoria	Ações Corretivas/Preventivas/Melhorias a Implementar
Instituto Politécnico de Castelo Branco - Escola Superior de Educação	Sugerimos otimizar a informação sobre procedimentos sobre formalização dos estágios nos serviços internos na ULS Guarda. A relação da unidade de formação e ensino com a nossa escola tem sido de muita qualidade. Obrigada	A Instituição de Ensino, aquando do pedido de estágio deve definir e enviar os objetivos e consequentemente, as funções que cada estagiário deve executar considerando os objetivos do estágio e do curso, cfr. preconizado no Regulamento de Estágios da Unidade de Ensino (ULSG.UE.Reg.001.01), disponível na página web da ULSG. Ações: Unidade de Ensino reenviará o link com regulamentos para todas as Instituições.

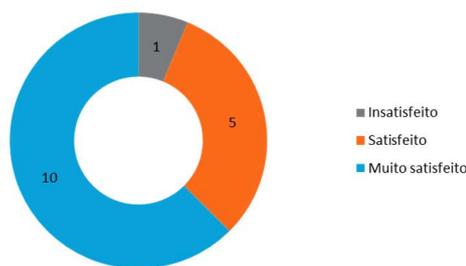
Fonte: Elaboração própria

Avaliação da Satisfação dos Serviços

A fim de aferir a satisfação dos serviços recetores de estágios, a Unidade de Ensino enviou o questionário² a 73 serviços da ULSG tendo obtido 16 respostas, significando uma taxa de resposta de 22%. O questionário integrou 3 questões fechadas e uma questão aberta, sendo a sua análise efetuada pelos métodos explanados no questionário anterior.

Figura 6 - Resposta à questão 2

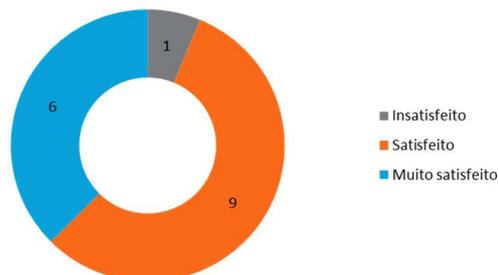
Questão 1 - Como analisa a proficiência da comunicação da Unidade de Ensino?



Fonte: Elaboração própria.

Figura 7 - Resposta à questão 2

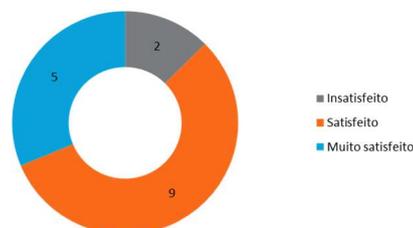
Questão 2 - Como considera o processo inicial de acompanhamento do estagiário, pela Unidade de Ensino, até ao serviço/unidade (comunicação, disponibilidade, cordialidade, eficácia)?



Fonte: Elaboração própria.

Figura 8 - Resposta à questão 2

Questão 3 - Como classifica o acompanhamento do Orientador da Instituição (Universidade/Politécnico/Escola Profissional/Empresa de Formação)?



Fonte: Elaboração própria.

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

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 %** calculado de acordo com a tabela seguinte:

Tabela 6 - Análise da Satisfação Global por parte dos Serviços Internos/ N.º Respostas

Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
4	23	21

Fonte: Elaboração própria

A questão 4 foi a seguinte: “*Que práticas considera pertinentes implementar para melhorar o processo de estágio, pela Unidade de Ensino (Sugestões de Melhoria)*”. Apresentam-se em seguida os elogios efetuados.

Tabela 7- Elogios (Avaliação da Satisfação dos Serviços)

Manter organizado o processo e continuar a desmaterialização do mesmo.

Fonte: Elaboração própria

Na tabela seguinte constam as Sugestões de Melhoria que após a análise de conteúdo, se constata serem dirigidas às Instituições de Ensino, não se efetuando o tratamento.

Tabela 8 - Sugestões de Melhoria direcionadas às Instituições de Ensino

Algumas instituições não acompanham devidamente os alunos, tanto em tempo, como nas orientações em geral. Seria importante a unidade de ensino ser mais criterioso na seleção das instituições que solicitam os estágios, pelo acima referido.

Maior articulação entre os serviços recetores e os estagiários/estabelecimentos de ensino.

Utilizar indicadores válidos na avaliação da qualidade dos estágios, que contribuam para a formação e desenvolvimento dos alunos.

Fonte: Elaboração própria

De entre as sugestões apresentadas, a maioria está relacionada com a falta de apoio das instituições de ensino aos estagiários colocados nos serviços, bem como, a preocupação dos serviços em que as Instituições providenciem mais e melhor acompanhamento aos seus estagiários.

A Unidade de Ensino no seu Regulamento de estágios, partilhado e disponibilizado às partes interessadas, contém a obrigação de comunicação dos objetivos de estágio, contudo, atendendo a que a regra nem sempre é tida em conta, tal informação será reforçada nos próximos pedidos.

Estas sugestões serão partilhadas com as instituições de ensino protocoladas com a ULSG numa ótica de melhoria e colaboração.

Na tabela seguinte constam as Sugestões de Melhoria inerentes à Unidade de Ensino que sendo tratadas, integram o Sistema de Gestão de Qualidade da Unidade de Ensino.

Tabela 9 - Sugestões de Melhoria direcionadas à Unidade de Ensino

Algumas instituições não acompanham devidamente os alunos, tanto em tempo, como nas orientações em geral. Seria importante a unidade de ensino ser mais criterioso na seleção das instituições que solicitam os estágios, pelo acima referido.

Entendo que no decurso do estágio, a Unidade de ensino deveria mostrar preocupação em saber em que medida os orientadores/coordenadores da escola estão a monitorizar a aprendizagem dos alunos.

Ocorrer mensalmente uma reunião com os estagiários (encontro dos estagiários), na qual cada estagiário apresenta as dificuldades que encontro no respetivo campo de estágio.

Fonte: Elaboração própria

Tabela 10 - Tratamento das Sugestões de Melhoria para a Unidade de Ensino

Sugestões Melhoria	Ações Corretivas/Preventivas/Melhorias a Implementar
Algumas instituições não acompanham devidamente os alunos, tanto em tempo, como nas orientações em geral. Seria importante a unidade de ensino ser mais criterioso na seleção das instituições que solicitam os estágios, pelo acima referido.	A Unidade de Ensino desconhece qual ou quais as Instituições que não acompanham os alunos. Apesar disso, enviaremos um e-mail a todas as Instituições a reforçar o acompanhamento dos alunos.
Entendo que no decurso do estágio, a Unidade de ensino deveria mostrar preocupação em saber em que medida os orientadores/coordenadores da escola estão a monitorizar a aprendizagem dos alunos.	A responsabilidade pela monitorização e pela garantia da aprendizagem por parte do aluno, deve ser das Instituições e dos Serviços de Acolhimento.
Ocorrer mensalmente uma reunião com os estagiários (encontro dos estagiários), na qual cada estagiário apresenta as dificuldades que encontro no respetivo campo de estágio.	Ao longo do ano, a ULSG tem mais de 200 estagiários por dia, em simultâneo, nas mais diversas áreas em atividade o que torna incomportável a realização de reuniões. A Unidade de Ensino tem um questionário de Avaliação Intermédia no qual os alunos podem registar os anseios, as preocupações, as dificuldades e inseguranças.

Fonte: Elaboração própria

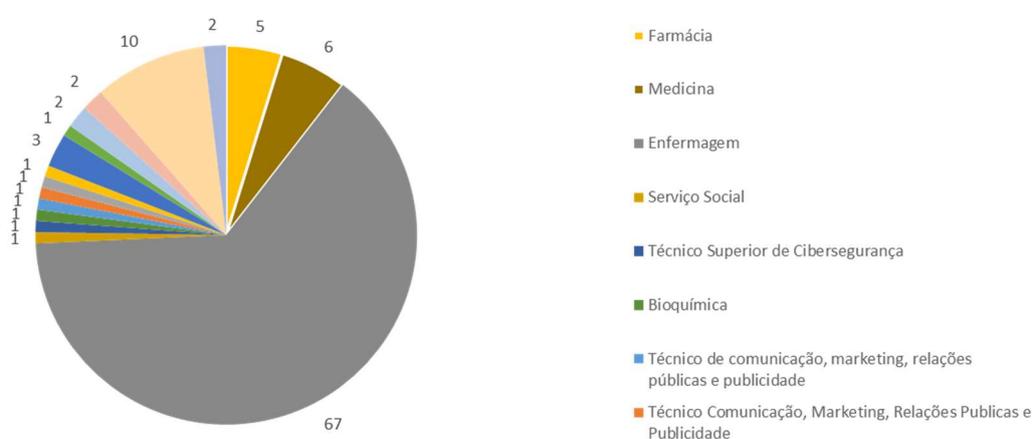
Avaliação da Satisfação dos Estagiários

Este questionário³ permitiu a colheita de dados dos estagiários em relação ao Curso; Especialidade; Serviço ou Unidade onde foi realizado o estágio.

A Unidade de Ensino enviou questionário a 542 estagiários da ULSG tendo obtido 102 respostas, significando uma taxa de resposta de 19%. O questionário integrou 7 questões fechadas e uma questão aberta, sendo a sua análise efetuada pelos métodos explanados anteriormente.

1 - Curso/Especialidade/Formação?

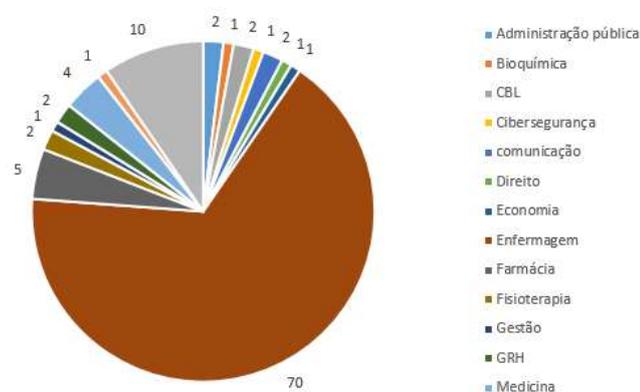
Figura 9 - Resposta à Questão 1



Fonte: Elaboração própria.

2 - Local/serviço/unidade?

Figura 10 - Resposta à Questão 2

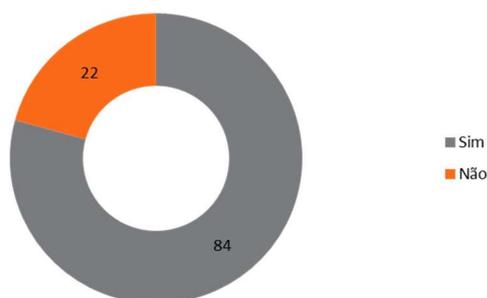


Fonte: Elaboração própria.

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

3 - Considera que a existência do cartão de identificação de estagiário emitido pela Unidade de Ensino (Unidade de Ensino), é importante para se sentir parte integrante da Instituição (ULSG)?

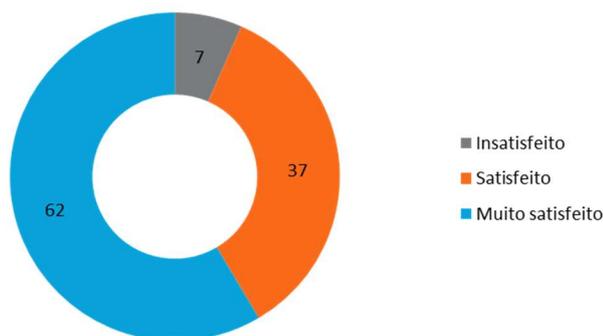
Figura 11 - Resposta à Questão 3



Fonte: Elaboração própria.

4 - Como avalia o processo inicial de acompanhamento, pela Unidade de Ensino (Unidade de Ensino), até ao Serviço/Unidade (comunicação, disponibilidade, cordialidade, eficácia e simpatia)?

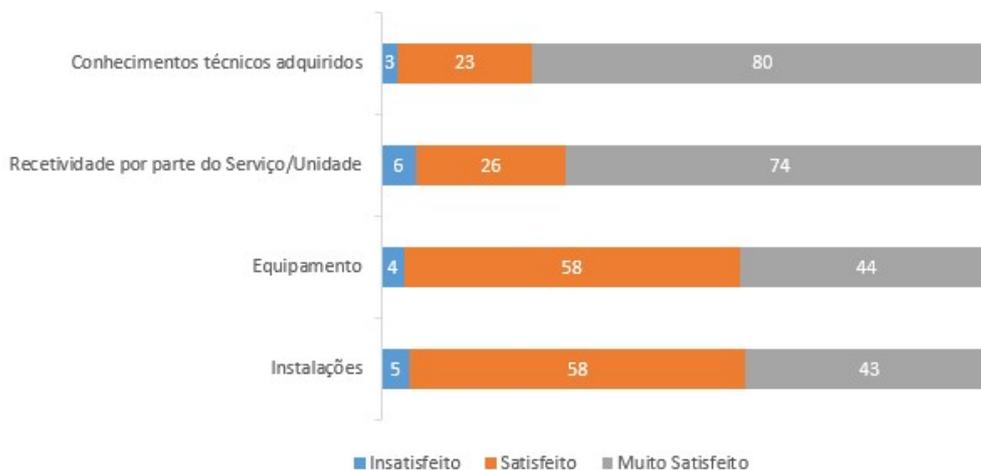
Figura 12 - Resposta à Questão 4



Fonte: Elaboração própria.

5 - Apreciação do Estágio?

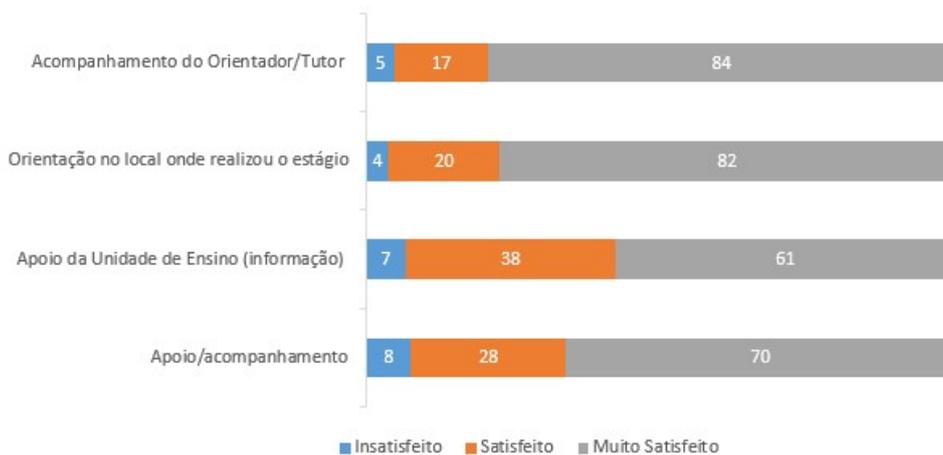
Figura 13 - Resposta à Questão 5



Fonte: Elaboração própria.

6 - Acompanhamento de Estágio?

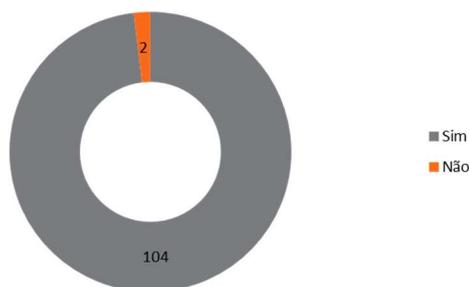
Figura 14 - Resposta à Questão 6



Fonte: Elaboração própria.

7 - O estágio foi importante para a sua formação?

Figura 15 - Resposta à Questão 7



Fonte: Elaboração própria.

Relativamente ao somatório geral de todas as respostas a Unidade de Ensino obteve um grau de **satisfação global de 93.4 %** calculado de acordo com o quadro seguinte:

Figura 16 - Análise Satisfação Global- Alunos/Estagiários / N.º Respostas

Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
14	75	123

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à questão 8 - “Que práticas considera pertinentes implementar para melhorar o processo de estágio, pela Unidade de Ensino (Sugestões de Melhoria)?”, apresenta-se o somatório de respostas de acordo com a sua tipologia:

Tabela 11 - Análise do N.º Respostas à Questão Aberta (8)

Elogios Unidade de Ensino	Elogios Aos Serviços ULSG	Reclamações Serviços	Sugestões de Melhoria	Sugestões Melhoria UE	Sugestões Melhoria P/ Serviços ULSG	Sugestões Melhoria P/ Instituições
10	13	4	3	1	20	12

Fonte: Elaboração própria

Na tabela seguinte constam as Reclamações que após a análise de conteúdo, se constata serem dirigidas aos serviços de acolhimento da ULSG.

Tabela 12 - Reclamações aos Serviços da ULSG

Substituir certos enfermeiros que se acham no direito de humilhar alunos.

O SUMC deveria ser revisto a nível estrutural, torna-se difícil prestar cuidados personalizados e individualizados quando há necessidade de dispor doentes em corredores sem condições ou material ou recursos humanos. Por muito que os últimos sejam diferenciados.

No que toca ao estágio de auxílio de saúde, acho que o orientador devia ser um auxiliar e não um enfermeiro, uma vez que somos acompanhados diariamente pelos auxiliares e não pelos enfermeiros, o que gere um pouco de intimidade e falta de orientação inicialmente.

Este serviço não contempla orientadores com interesse em ensinar. O estágio foi difícil para mim e para os meus colegas porque os enfermeiros consideravam-nos um incómodo, sentimento transmitido por eles várias vezes. Os enfermeiros disseram que não havia qualquer benefício para eles enquanto orientadores, que orientar alunos era muito complicado e demorado, e por isso se encontravam frustrados e perguntavam quantos alunos ainda iam para o serviço quando o nosso grupo terminasse. A integração não foi harmoniosa, o processo de ensino foi brusco e muito complexo e completamente diferente do que estávamos habituados noutros serviços. Acredito que a escola devia consultar os enfermeiros sobre a sua disponibilidade para ter alunos, a quantidade de vagas disponibilizadas e se estão realmente dispostos a passar conhecimentos, porque durante o tempo que lá estive não me senti integrado e muito menos bem-vindo, e isso prejudicou o meu processo de aprendizagem nesta área. Apesar de ser um serviço que pode trazer novos conhecimentos e uma boa experiência, o aproveitamento também depende dos orientadores.

Fonte: Elaboração própria

Na tabela 13 constam as Sugestões de Melhoria dirigidas às Instituições de Ensino.

Tabela 13 - Sugestões de Melhoria direcionadas às Instituições de Ensino

Os ensinamentos clínicos do 3º ano serem de maior duração.

Implementação informática no preenchimento das folhas de presença

Disponibilizar um(a) enfermeiro(a) a "tempo inteiro", para o acompanhamento do(s) aluno(s) estagiário(s), beneficiando-o(a) financeiramente por essa "função extra", permitindo um acompanhamento integral, desde o primeiro ao último dia de estágio.

Talvez termos só 2 enfermeiros responsáveis por nós.

Treino prático

Mais formações que o estagiário possa assistir

Aulas mais dinâmicas e com conteúdos atualizados; Turmas com menor número de alunos;

Horas Práticas

Relativamente à escola superior de saúde da Guarda considero importante que seja dado um maior ênfase na terapêutica. Relativamente ao serviço de Medicina A, do HSM, honestamente, nenhuma alteração. Fiquei extremamente satisfeita.

Os professores não influenciarem notas que foram dadas pelos enfermeiros orientadores.

Acompanhamento mensal

Mais acompanhamento pela parte dos docentes

Fonte: Elaboração própria

Tabela 14 - Sugestões de Melhoria direcionadas aos Serviços ULSG

Melhoria na orientação de tarefas a realizar

A unidade de ensino facultar mais informações acerca das atividades que podemos ou não realizar, por exemplo a distribuição de panfletos informativos aos utentes.

usarmos o mesmo tipo de farda do serviço

Uma maior integração relativa ao programa PNSIJ

Reuniões semanais

Maior integração dos estudantes nos serviços

Deveria ser possível a entrega aos utentes de flyer's ou panfletos para a promoção de saúde, realizados pelos estudantes, uma vez que estes eram vistos pelo professor orientador e pelos enfermeiros do serviço para a verificação da informação.

Treino prático

Reuniões semanais

No que toca ao estágio de auxílio de saúde, acho que o orientador devia ser um auxiliar e não um enfermeiro, uma vez que somos acompanhados diariamente pelos auxiliares e não pelos enfermeiros, o que gere um pouco de intimidade e falta de orientação inicialmente.

Mais recursos humanos no serviço.

Facilitar a integração dos estagiários nos serviços.

Diferenciação nos turnos. Não ser só manhãs. Torna-se rotineiro.

Horas Práticas

Melhorar a recetividade, simpatia , disponibilidade e paciência para com os alunos.

Deve haver uma revisão de toda a equipa multidisciplinar do serviço. Há uma consistente falta de empatia, paciência e disponibilidade para com os alunos por parte de toda a equipa.

Na minha opinião o local de estágio devia melhorar o trabalho em equipa , empatia, o linguajar.

Haver mais acompanhamento por parte do tutor e mais atividades em contacto com os utentes em situação de doença

Mais acompanhamento ao estagiário

Os enfermeiros tutores darem o seu feedback a meio do estágio e não só no fim

Fonte: Elaboração própria

No anexo seguinte consta a Sugestão de Melhoria inerente à Unidade de Ensino que será tratada em seguida, integrando assim o Sistema de Gestão de Qualidade da Unidade de Ensino.

Tabela 15 - Tratamento das Sugestões de Melhoria para a Unidade de Ensino

Sugestões Melhoria

Ações Corretivas/Preventivas/Melhorias a Implementar

Dar aos alunos estagiários um livro de acolhimento.

A Unidade de Ensino elaborou um Guia de Acolhimento, para ajudar os estagiários ao nível da integração, conhecer os serviços e os edifícios, contendo toda essa informação o qual está em uso desde maio de 2023

Fonte: Elaboração própria

Apresentam-se em seguida os elogios efetuados pelos estagiários.

Tabela 16 - Elogios (Avaliação da Satisfação dos estagiários)

UNIDADE DE ENSINO	Penso que um bom acolhimento inicial é o mais fundamental para que o estágio seja bem-sucedido
	Correu tudo muito bem por parte da unidade de ensino. Devem continuar assim.
	Todas as que foram feitas durante o período de realização do ensino clínico São todos fantásticos, adorei ter estado lá. Obrigado
	Nada a acrescentar. Fiquei muito satisfeita com o estágio.
	Tudo muito bem
	Estava tudo bom
	Acho que está perfeito
	Aquando da realização do meu estágio, considero que as práticas associadas ao processo de estágio adotadas pela Unidade de Ensino são excelentes e notáveis, não necessitando de melhorias.
Elogios aos Serviços da ULSG	Acho que todo o processo de estágio está muito bem delineado
	O estágio foi muito completo e bem estruturado. Permitiu-me desenvolver autonomia e observar/participar nas várias atividades da prática clínica de MGF. O processo de estágio foi muito bom pelo que não tenho sugestões.
	As minhas orientadoras foram impecáveis e extremamente profissionais.
	Todas as que foram feitas durante o período de realização do ensino clínico São todos fantásticos, adorei ter estado lá. Obrigado
	Continuação do bom acompanhamento dos enfermeiros.
	A UE não me acompanhou até ao serviço em causa, no entanto não considero necessário o acompanhamento da UE até ao serviço, assim as perguntas nesse sentido não têm sentido. Relativamente ao serviço, fui muito bem recebido e muito bem

orientado. Um agradecimento ao Enfermeiro Chefe David, às enfermeiras Graça Cunha, Sara Venâncio, Gina e Emanuela...e no geral a toda a equipa de enfermagem/médica/auxiliares de toda a equipa de ortopedia.

As minhas orientadoras foram excelentes.

Nada a acrescentar. Fiquei muito satisfeita com o estágio.

Nenhuma, no meu estágio supere todas as minhas expectativas.

Tudo muito bem

Estava tudo bom

Acho que está perfeito

Não tenho melhorias a dizer, pois no serviço de Obstetrícia e Ginecologia, estão profissionais de saúde prontos para ajudar e ensinar os mais novos. Eu gostei imenso lá estar.

O estágio era perfeito! As pessoas eram muito simpáticas e fizeram tudo por ter a certeza que eu aprendia o material bem, e que eu sentia bem de visitar dos estados unidos. Fiquei muito apaixonado por as pessoas que eu trabalhei com e especialmente doutora Filipa que fiz tudo por ter a certeza que o estágio estava bem. Agradeço muito!

O estágio foi muito completo e bem estruturado. Permitiu-me desenvolver autonomia e observar/participar nas várias atividades da prática clínica de MGF. O processo de estágio foi muito bom pelo que não tenho sugestões.

Fonte: Elaboração própria

Estudo comparativo

Segue-se um estudo de comparação com os resultados dos inquéritos realizados face ao ano de 2022 relativamente aos resultados da satisfação dos clientes da Unidade de Ensino em 2023.

Tabela 17 - Estudo comparativo

Inquéritos de Satisfação às Instituições	2022	2023	Corelação /Diferença
Elogios à Unidade de Ensino	10	4	-60%
Sugestões de Melhoria Unidade de Ensino	6	1	-83%
Satisfação global com a Unidade de Ensino	99%	100%	1%
Inquéritos de Satisfação aos Serviços Acolhimento	2022	2023	
Elogios à Unidade de Ensino	3	1	-67%
Sugestões de Melhoria Unidade de Ensino	12	3	-75%
Sugestões de Melhoria Para Instituições	19	3	-84%
Satisfação global com a Unidade de Ensino	95%	95%	0%
Inquéritos de Satisfação dos Estagiários	2022	2023	
Elogios à Unidade de Ensino	5	10	100%
Elogios aos Serviços de Acolhimento	0	13	
Reclamações aos Serviços de Acolhimento	0	4	
Sugestões de Melhoria Gerais	0	3	
Sugestões de Melhoria Serviços de Acolhimento	10	20	100%
Sugestões de Melhoria Unidade de Ensino	5	1	-80%
Sugestões de Melhoria Para Instituições	8	12	50%
Satisfação global com a Unidade de Ensino	96%	93,40%	-3%
Satisfação Média Geral com a Unidade de Ensino	96,67%	96,13%	-0,53%

Fonte: Elaboração própria

Face aos valores apresentados podemos aferir que o grau de satisfação dos clientes de forma geral se mantém em níveis bastante elevados (96,13%) e que o grau de satisfação das Instituições com a Unidade de Ensino é de 100%.

Um indicador importante é o número de elogios que tanto a Unidade de Ensino como os Serviços de Acolhimento recebem, que aumentou consideravelmente. Em contrapartida o número de Sugestões de Melhoria diminuiu para a Unidade de Ensino, tendo aumentado nas respostas dos estagiários relativos aos serviços de acolhimento e Instituições.

Considerações Finais

Os inquéritos à satisfação dos clientes da Unidade de Ensino apresentaram níveis consideráveis de adesão, com uma **média de 24%**, o que demonstrou a disposição dos clientes em partilhar 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 média de 96,13%**, 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, tendo **63% dos inquiridos, respondido que estão Muito Satisfeitos e 32% Satisfeitos**. Houve uma percentagem de 6% de respostas de insatisfação, tendo grande parte delas sido sanadas, conforme se pode constatar através das tabelas de tratamento apresentadas. Estes dados referem-se a aspetos globais dos questionários e não apenas a um serviço ou Unidade concreta.

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.

Anexos

Não aplicável

Bibliografia

Alves, H., & Raposo, M. (2007). Student Satisfaction Index in Portuguese Public Higher Education. *Service Industries 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. *EPR 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 24/07/2027

O Responsável pela Unidade de Ensino

(Pedro Miguel Marques Teixeira)