



# Resultados da Avaliação da Satisfação de Colaboradores



**Ano de 2023**



## **INDICE**

1 – INTRODUÇÃO .....	3
2 – RESULTADOS OBTIDOS.....	3
2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário.....	6
2.2 Sugestões Apresentadas pelos Colaboradores.....	11
2.3 Ações a Desenvolver: .....	11
3. BENCHMARKING .....	12
4. CONCLUSÃO .....	13



---

## 1 – INTRODUÇÃO

O questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores abrange um conjunto de temáticas relativas ao modo de funcionamento da Instituição de modo a aferir o seu grau de satisfação e de motivação sobre as atividades que desenvolve.

Relativamente ao tratamento dos dados, estes são efetuados de uma forma global e não de forma individualizada, o que significa que o anonimato do colaborador é respeitado.

Em 2023 o modelo de questionário foi revisto, para que o seu preenchimento fosse mais intuitivo pelos colaboradores(as).

Os questionários de avaliação da satisfação foram distribuídos pela direção Técnica da Instituição a todos os colaboradores do CSPDV, referentes à avaliação do ano de 2023, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 93% que corresponde a 41 respostas obtidas para um n.º total de 44 colaboradores. Relativamente ao ano anterior a taxa de resposta melhorou significativamente, tendo sido de 59%.

As respostas aos questionários foram tratadas e analisadas de forma a avaliar o grau de satisfação para cada que todos recolhidos, para respetiva análise e tratamento dos dados e foram devidamente arquivados.

Relativamente ao tratamento dos dados, estes foram efetuados, respeitando obviamente, o anonimato dos colaboradores.

## 2 – RESULTADOS OBTIDOS

Da análise dos resultados, registou-se uma Taxa de Satisfação Global de **78%**, valor superior à meta definida (>70%). Relativamente à média por questão obteve-se o valor de 3,9 numa escala de 1 a 5, que corresponde à classificação de “Satisfeito”.

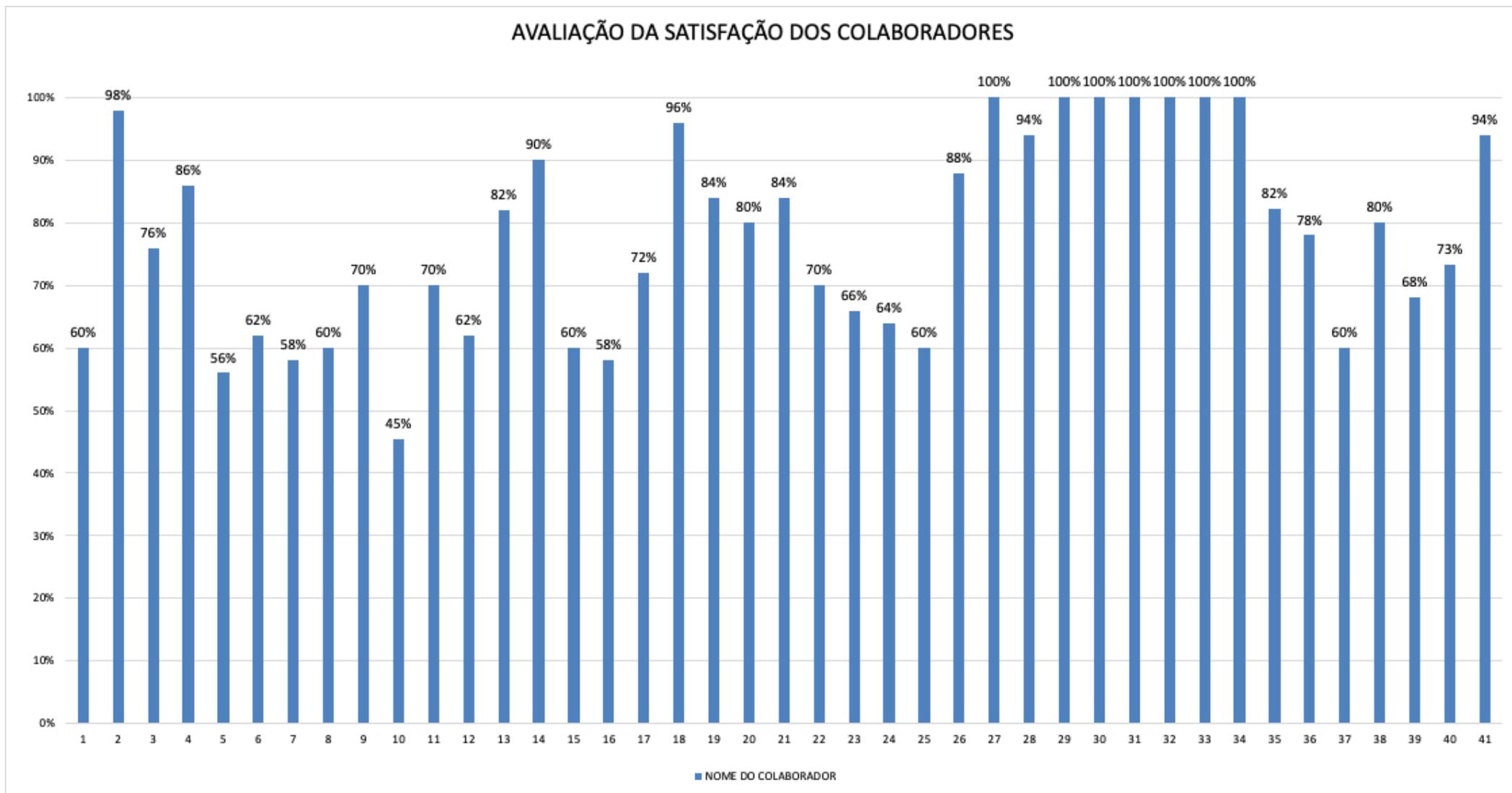
Comparativamente com o ano anterior a Taxa de Satisfação melhorou 2%, tendo sido de 76%.



# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Data: 19/02/2024

Revisão 00

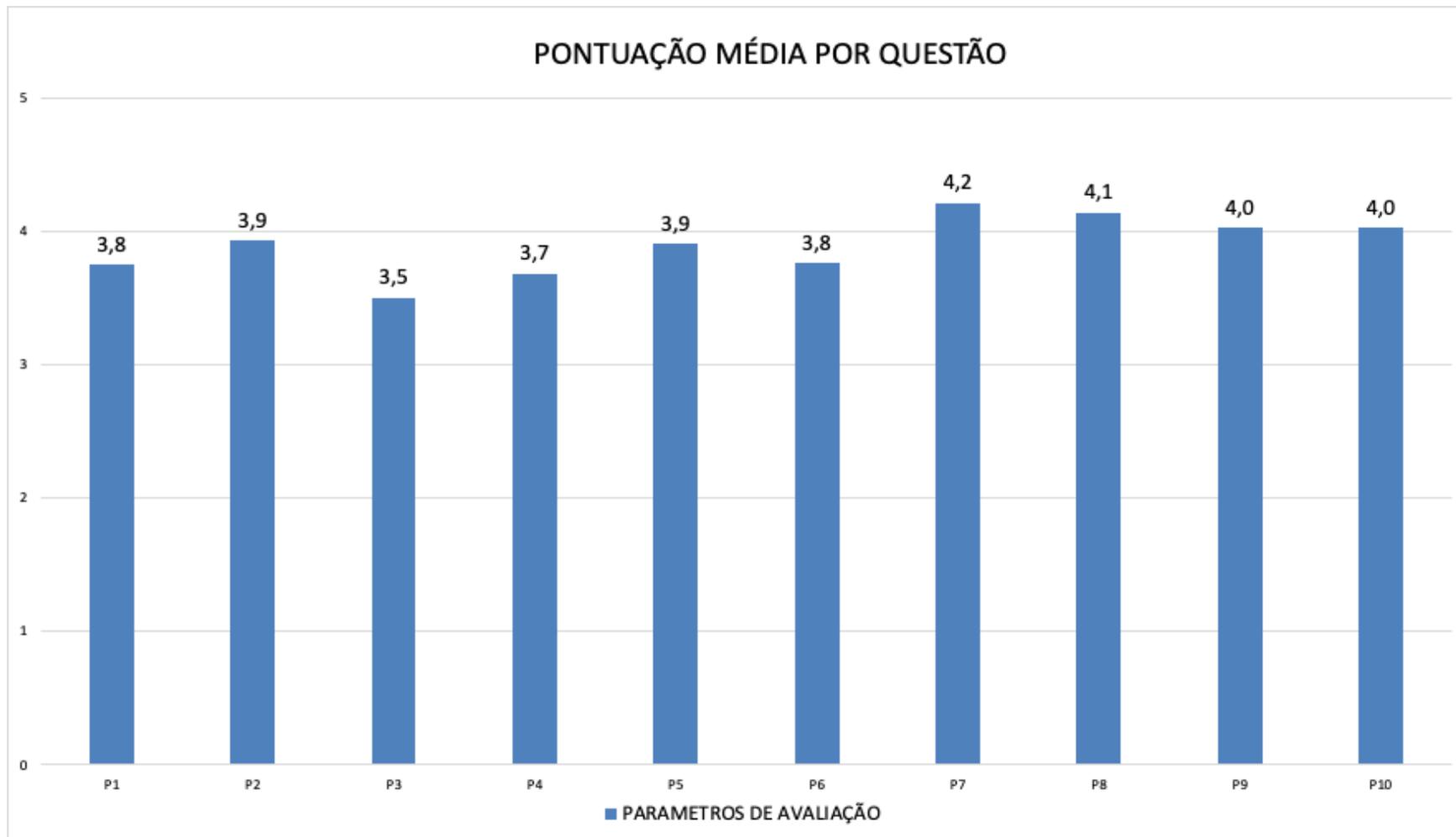




# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Data: 19/02/2024

Revisão 00





## 2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário

De seguida apresenta-se os resultados obtidos por questão:

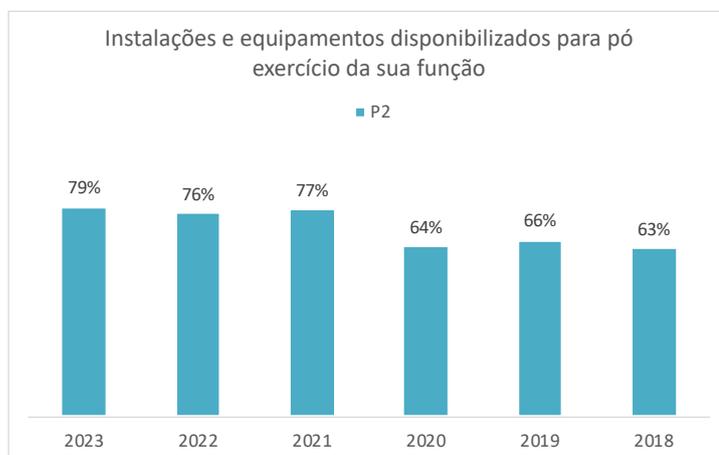
### **Questão: P1 Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização**

Relativamente à questão P1 conclui-se que os colaboradores que responderam ao inquérito encontram-se satisfeitos com a reputação que a instituição possui, tendo-se obtido uma taxa de satisfação de 78%, que corresponde à classificação de Satisfeito. Comparativamente com as anteriores avaliações verifica-se uma descida do valor no que respeita à opinião sobre a solidez e sustentabilidade da Instituição, mas mantendo-se acima dos anos anteriores.



### **Questão: P2 Instalações e equipamentos disponibilizados para pó exercício da sua função**

Quanto à questão P4 conclui-se que os colaboradores que responderam ao inquérito encontram-se satisfeitos com o estado e a qualidade das instalações e equipamentos existentes para o desempenho das suas tarefas, constatando-se uma taxa de satisfação de 80%, que surge como a maior percentagem neste grupo de questões.





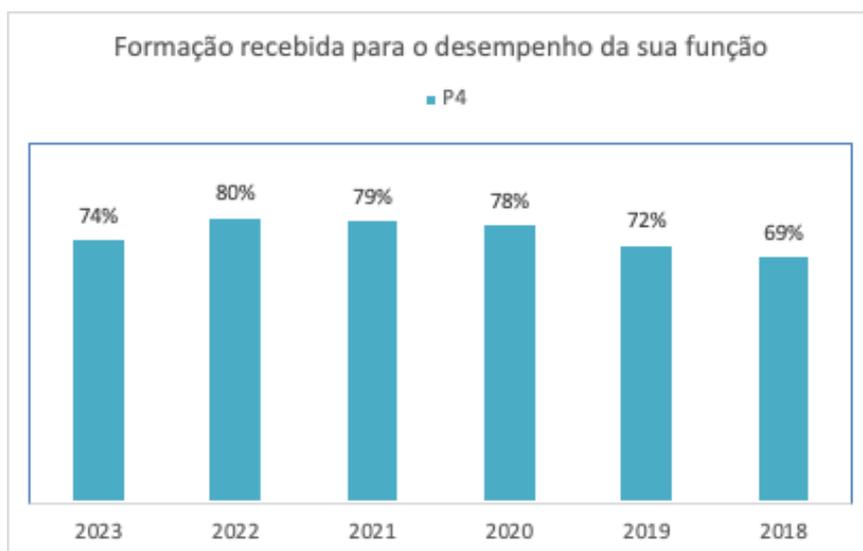
## **Questão: P3 Ambiente de trabalho, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores**

Quanto à questão P6 os resultados obtidos revelam uma taxa de satisfação de 64% - Satisfeito, verificando-se uma diminuição acentuada face ao ano anterior. É do conhecimento da instituição a existência de alguns conflitos internos, que têm sido minimizados através do estímulo individual realizado pelas chefias.



## **Questão: P4 Formação recebida para o desempenho da sua função**

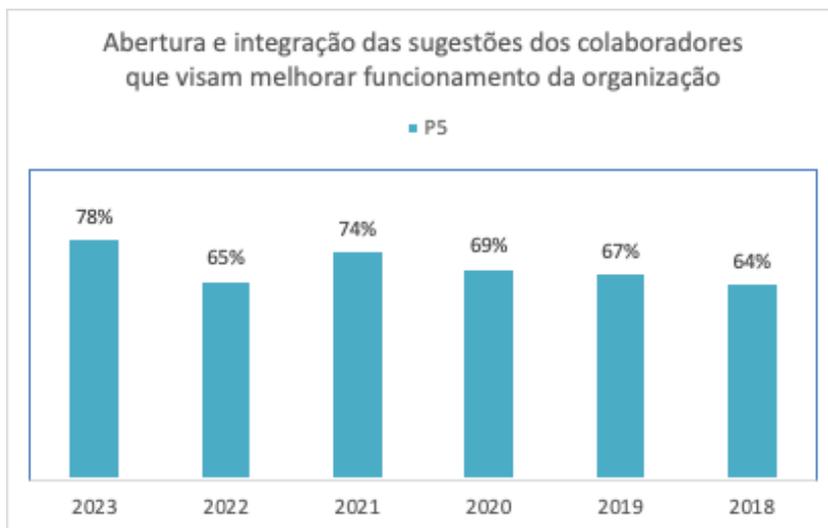
Quanto à questão P8 conclui-se que os colaboradores estão satisfeitos, tendo-se obtido uma taxa de 79%, pelo que os resultados obtidos revelam-se bastante positivos no que respeita à realização de ações de formação, estando em linha com o esforço desenvolvido nos últimos anos na realização de diversas ações de formação. No entanto verificou-se uma ligeira descida face ao ano anterior.





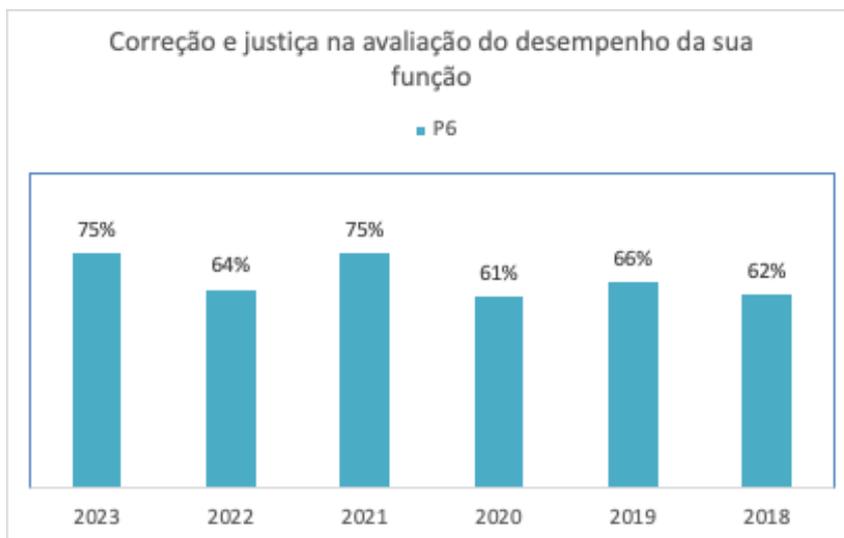
## **Questão: P5 Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar funcionamento da organização**

Quanto à questão P11 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 75%, que corresponde à classificação de Satisfeito. Apesar da diminuição em relação ao ano anterior os resultados obtidos demonstram que os colaboradores estão satisfeitos quanto ao nível de sensibilidade que a equipa técnica da instituição tem nos momentos que que comunicam sugestões/melhoria.



## **Questão: P6 Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função**

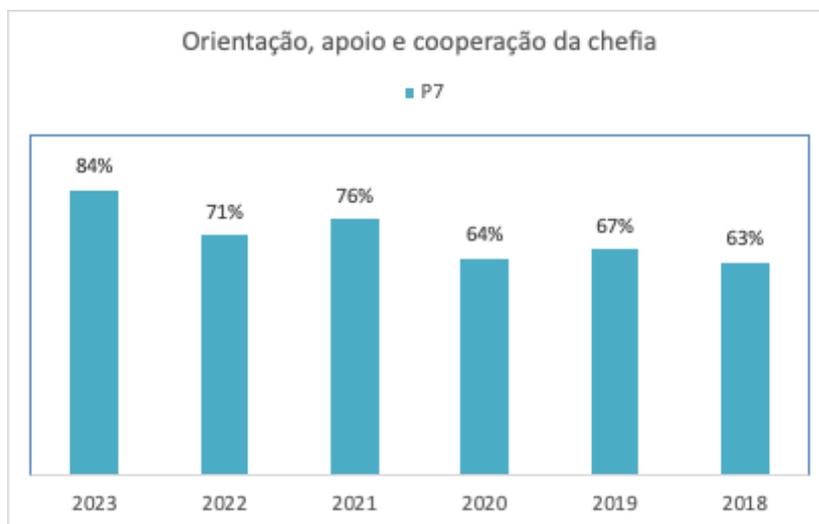
Quanto à questão P13 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 73% - Satisfeito. Ao longo dos últimos anos a instituição tem realizado uma avaliação de desempenho para as categorias profissionais sendo esta comunicada e divulgada individualmente aos colaboradores. Os resultados demonstram que globalmente os colaboradores estão satisfeitos com os resultados obtidos, apesar de se ter verificado uma ligeira diminuição.





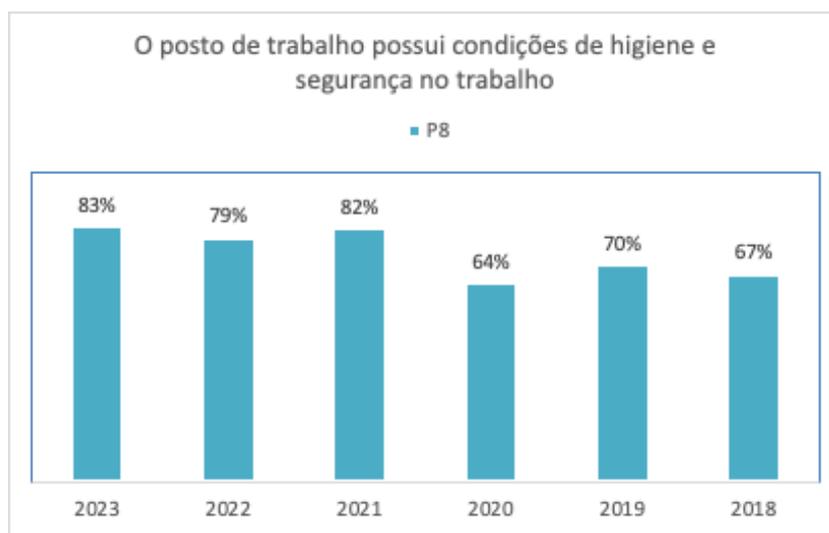
## **Questão: P7 Orientação, apoio e cooperação da chefia**

Quanto à questão P15 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 76% - Satisfeito. Diariamente as chefias demonstram estar presentes na orientação e apoio aos colaboradores para um melhor desempenho destes. O valor obtido reflete a boa relação dos colaboradores com as chefias apesar de ter diminuído face ao ano anterior em cerca de 10%.



## **Questão: P8 O posto de trabalho possui condições de higiene e segurança no trabalho**

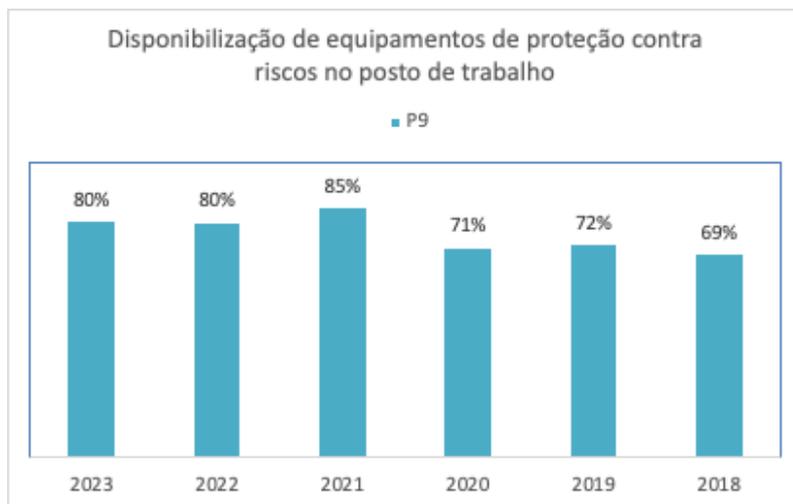
Quanto à questão P25 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 85%, que corresponde à classificação de Satisfeito. A instituição prima pela limpeza e higiene das suas instalações, considerando um fator fundamental para uma prestação de serviço de qualidade.





## **Questão: P9 Disponibilização de equipamentos de proteção contra riscos no posto de trabalho**

A questão P26 obteve o valor de 85%. O resultado obtido demonstra que os colaboradores afirmam possuir e ter à sua disposição todos os equipamentos necessários para a sua proteção contra os riscos associados ao posto de trabalho. Durante o período de pandemia devido à COVID-19, a Instituição efetuou um elevado esforço na aquisição de equipamentos de proteção, para prevenir e minimizar o risco de contágio entre colaboradores e utentes.



## **Questão: P10 Qualidade global dos serviços prestados pela Instituição ao cliente**

A questão P29 obteve uma Taxa de Satisfação de 77%, pelo que conclui-se que os colaboradores consideram que de forma geral a qualidade dos serviços prestados ao cliente e o seu contributo conduzem à obtenção de valor acrescentado à instituição.





## 2.2 Comentários / Sugestões

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 5** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“Sugerir que tenhamos mais tempo para os utentes. De manhã é tudo muito muito complicado, os utentes queixam-se que andamos sempre com pressa e outros.”*

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 6** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“Deveria haver mais colaboração entre todas. Quando são os almoços, ajudar sempre as 11h quem está no refeitório, a mudar as fraldas. Quando a missa acabar pelo menos 3 funcionárias a trazer as cadeiras.”*

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 10** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“Atualmente utentes com dificuldade de mobilização, devido a rigidez dos membros, necessidade de 2 pessoas, aquando higiene e outros.”*

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 17** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“Sugeria mais formações sobre socorrismo e prevenção.”*

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 29** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“O Centro Pastoral dá-nos todas as condições de trabalho para estarmos satisfeitos e desempenharmos da melhor forma o nosso trabalho.”*

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 30** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“Estou muito satisfeita.”*

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 32** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“Estou satisfeita com o meu trabalho e gosto muito.”*

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 34** referiu as seguintes sugestões/comentários:

*“Gosto muito deste trabalho.”*

## 2.3 Ações a Desenvolver:

Após análise das respostas obtidas por tipo de questão constatou-se que todas as questões obtiveram uma média de resposta superior a 3,5 (Satisfeito), pelo que não serão definidas ações adicionais para além das referidas no Plano de Ações / Qualidade.



## 3. BENCHMARKING

O benchmarking é uma ferramenta de avaliação mas, essencialmente, serve para orientar a aprendizagem da organização, representando um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu, constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos.

O exercício efetuado engloba a apresentação dos resultados e posterior análise, acerca da avaliação de questionários de satisfação, aplicados a Colaboradores, referentes ao ano de 2023, comparando-os com os resultados obtidos da Estrutura Residencial para Idosos “Fundação COI”,

A análise comparativa de resultados da avaliação da satisfação de colaboradores utilizou como fonte a consulta do relatório de avaliação da satisfação de colaboradores publicado no sítio da internet da Fundação COI ([https://www.fundacao-coi.pt/images/pdfs/instrumentos/Rel\\_Aval\\_Satisf\\_Colaboradores\\_2021.pdf](https://www.fundacao-coi.pt/images/pdfs/instrumentos/Rel_Aval_Satisf_Colaboradores_2021.pdf)).

Uma vez que a estrutura/questões dos inquéritos é diferente foi necessário selecionar questões em comum, passíveis de comparação, identificando-se as seguintes taxas de satisfação nos questionários a Colaboradores do CSPDV e Fundação COI:

### Comparação de Resultados

Questões	CSPDV				Fundação COI		
	Taxa de Satisfação 2023	2022	2021	2020	Questões	2021	2020
P1. Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização	75%	78%	82%	77%	Trabalho numa organização com prestígio	94%	93%
P2. Instalações e equipamentos disponibilizados para pó exercício da sua função	79%	80%	79%	78%	Instalações, meios e equipamentos disponíveis	86%	97%
P3. Ambiente, de trabalho, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores	70%	81%	81%	71%	Relacionamento profissional na equipa de trabalho	94%	98%
P4. Formação recebida para o desempenho da sua função	74%	79%	82%	64%	Trabalho numa organização que se preocupa com a formação e desenvolvimento dos colaboradores	82%	90%
P5. Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar funcionamento da organização	78%	75%	79%	65%	Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias	90%	89%
P6. Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função	75%	77%	78%	70%	Estou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me comunicados	84%	93%
P8. O posto de trabalho possui condições de higiene e segurança no trabalho	83%	79%	82%	64%	Condições de higiene e segurança das instalações e equipamento	94%	92%
<b>SATISFAÇÃO GLOBAL</b>	<b>78%</b>	<b>76%</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>SATISFAÇÃO GLOBAL</b>	<b>89%</b>	<b>91%</b>

Após análise dos resultados podemos concluir que o CSPDV apresenta valores inferiores aos apresentados pela Fundação COI, no entanto os valores obtidos demonstram algumas melhorias relativamente ao ano anterior.



---

De referir que os valores apresentados oferecem garantias de que os colaboradores estão satisfeitos com a Instituição, no entanto acredita-se que através da implementação de ações de melhoria o grau de satisfação possa melhorar na próxima avaliação efetuada.

## 4. CONCLUSÃO

O Índice Médio de Satisfação dos colaboradores do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu foi de **78%** que corresponde à classificação de Satisfeito, tendo uma classificação média por questão foi de **3,9** numa escala de 1 a 5 que corresponde a “Satisfeito”.

Após análise de todos resultados conclui-se que os colaboradores estão globalmente satisfeitos com o desempenho da instituição.