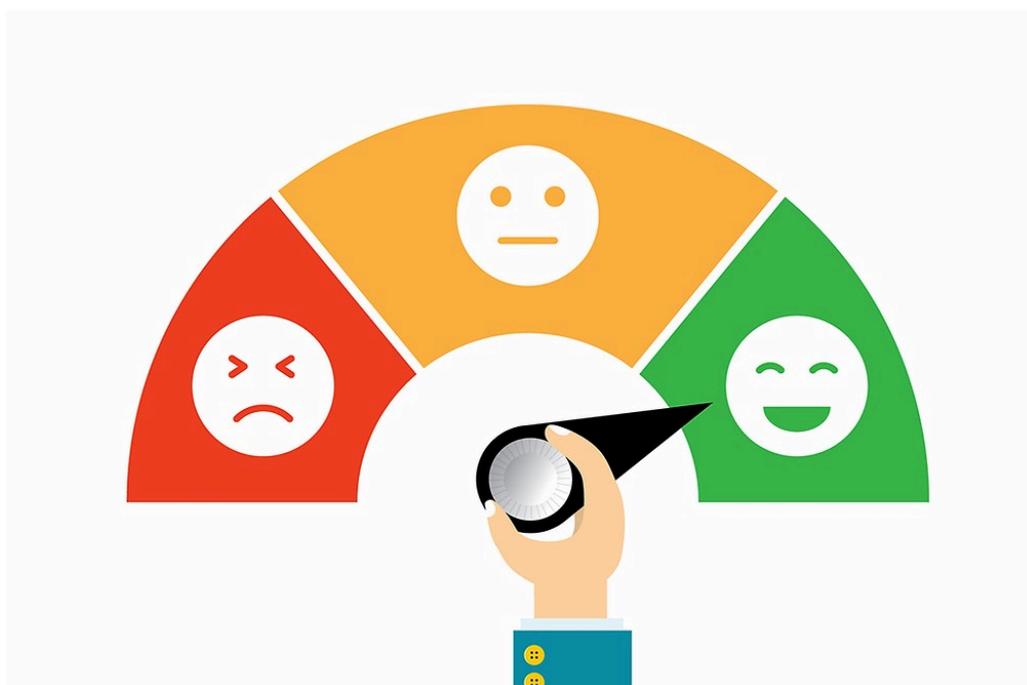




Resultados da Avaliação da Satisfação de Colaboradores



Ano de 2020



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	15
2.3 Ações a Desenvolver:.....	15
3. BENCHMARKING	16
4. CONCLUSÃO	17



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.

Foram distribuídos pela direção Técnica da Instituição, os questionários de avaliação da satisfação a todos os colaboradores do CSPDV, referentes à avaliação do ano de 2020, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 68% que corresponde 28 respostas obtidas.

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 **70%**, valor igual à meta definida (>70%). Relativamente à média por questão obteve-se o valor de 3,5, numa escala de 1 a 5, que corresponde à classificação de Satisfeito.

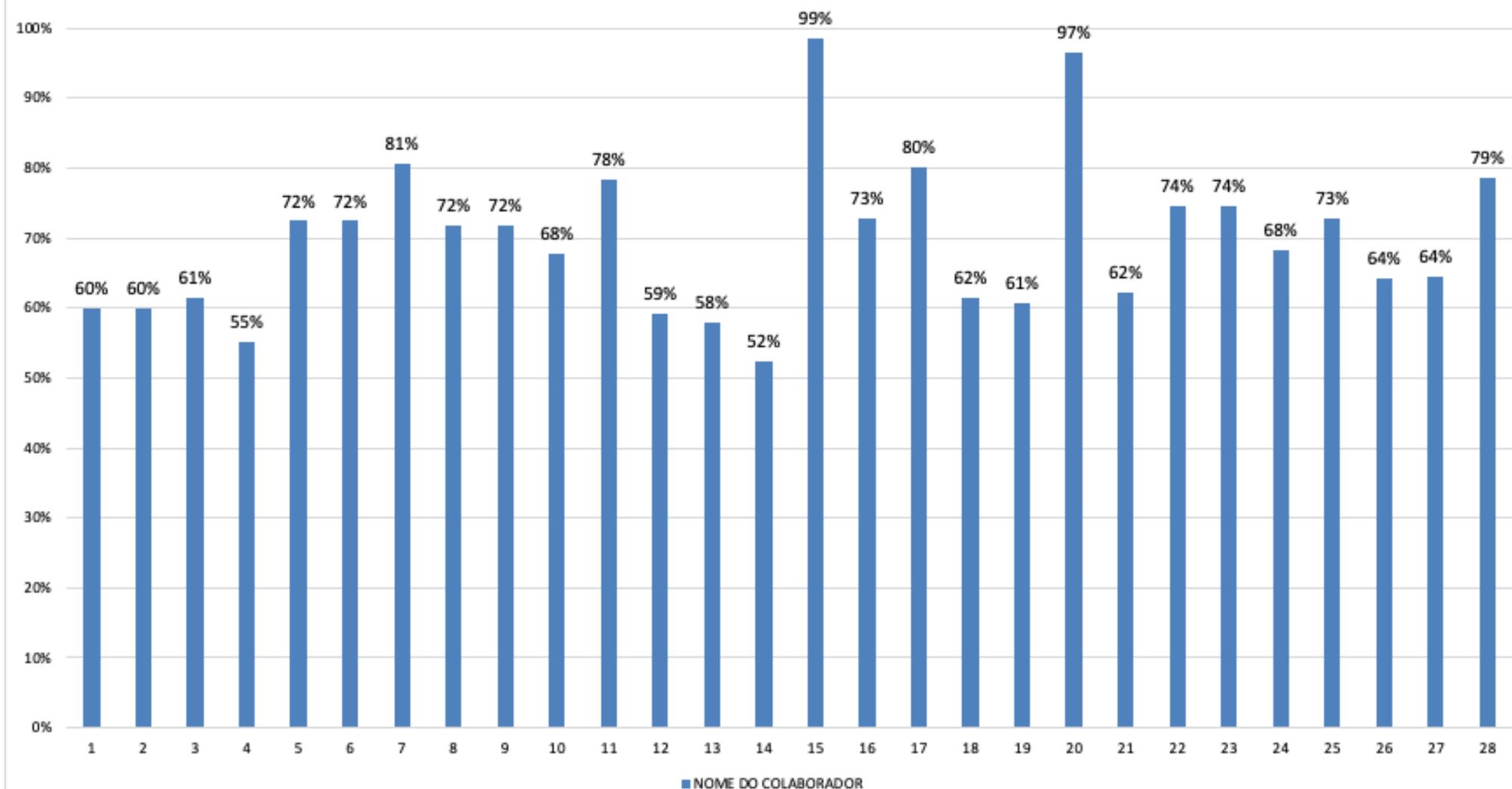


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Data: 19/09/2020

Revisão 00

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

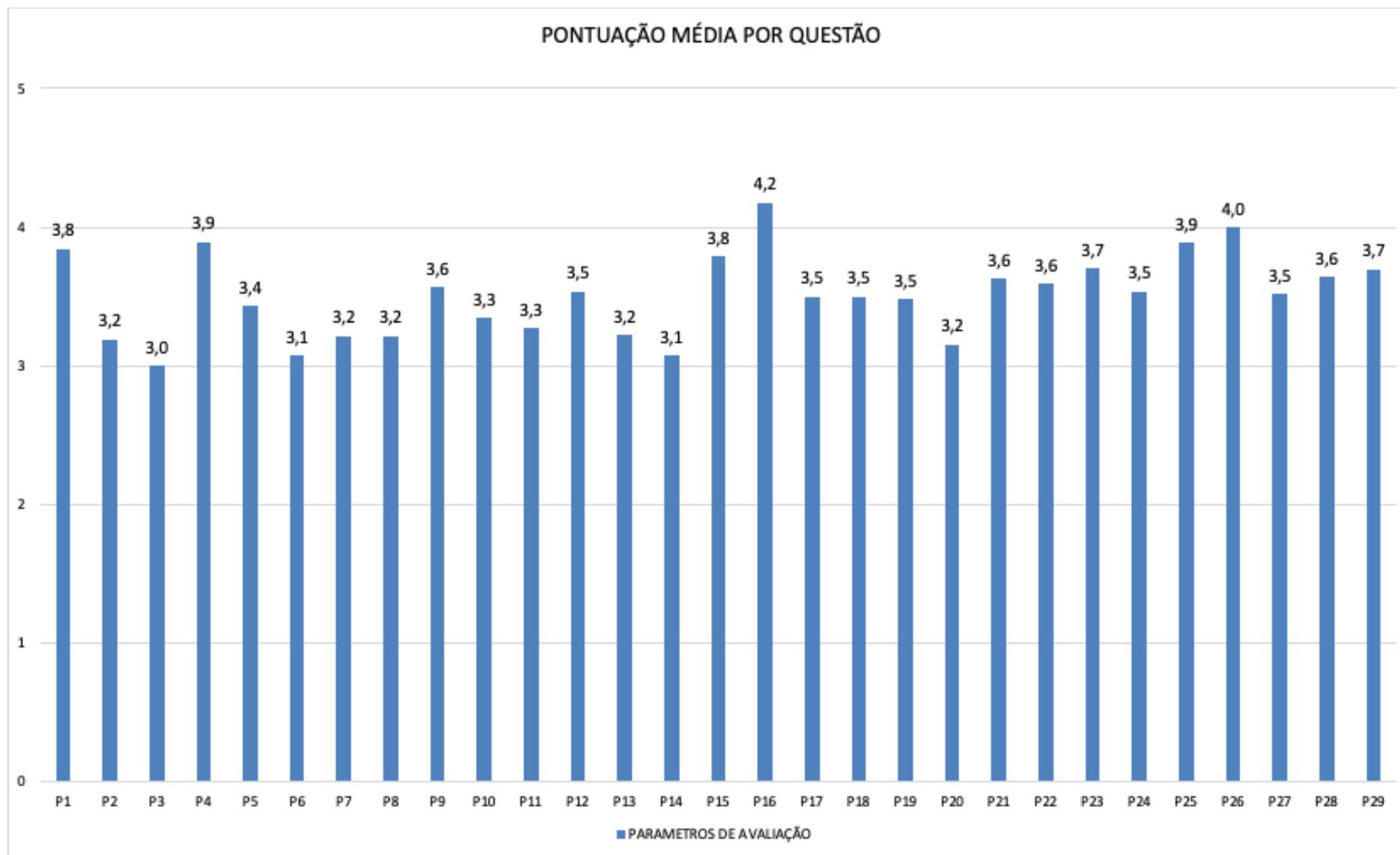




AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Data: 19/09/2020

Revisão 00





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

De seguida apresenta-se os resultados obtidos por cada grupo de questões:

1. CONTEXTO ORGANIZACIONAL



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 77%, que corresponde à classificação de Satisfeito. Comparativamente com as anteriores avaliações verifica-se uma estabilização do valor no que respeita à opinião sobre a solidez e sustentabilidade da Instituição.

Questão: P2 Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais

A questão P2 obteve uma taxa de satisfação de 64% - Satisfeito, apesar de ter diminuído em relação ao ano anterior, considera-se que os colaboradores admitem ter oportunidades de desenvolvimento de competências pessoais e/ou profissionais.

Questão: P3 Oportunidades para a sua progressão na carreira

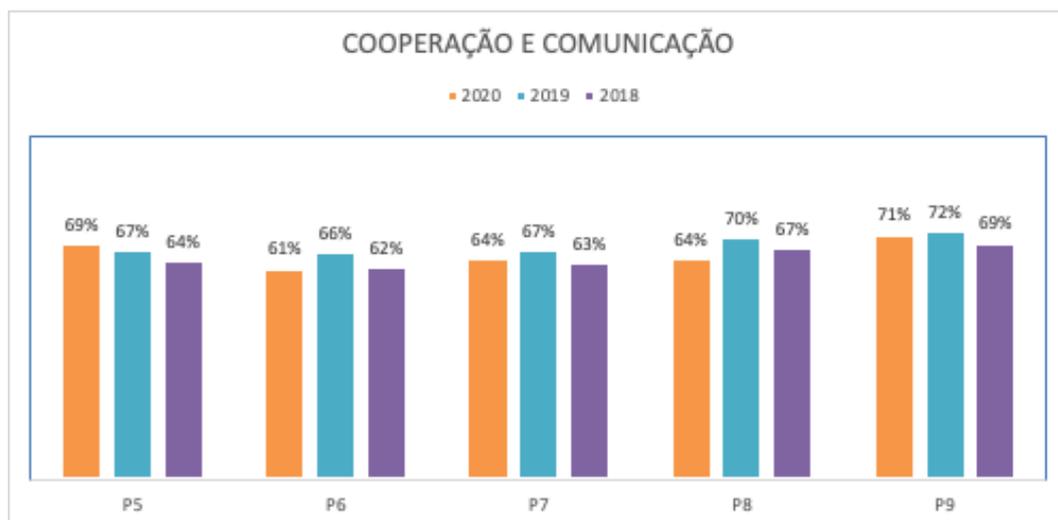
A questão P3 obteve a maior descida e a pontuação mais baixa no grupo de questões relacionadas com o contexto organizacional, tendo obtido o valor de 60%. Apesar de os colaboradores não estarem totalmente satisfeitos com a política de progressão na carreira, a Instituição cumpre com os critérios definidos no contrato coletivo de trabalho aplicável ao sector no que respeita ao sistema de progressão de carreiras.

Questão: P4 Instalações e equipamentos disponibilizados para o 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 78%, que surge como a maior subida neste grupo de questões.



2. COOPERAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Questão: P5 Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores

Na questão P5 obteve-se uma taxa de satisfação de 69% - Satisfeito, verificando-se uma evolução positiva desde 2018. Os resultados obtidos revelam-se satisfatórios no que respeita à entreatajuda e colaboração entre colegas de trabalho.

Questão: P6 Ambiente de trabalho sem conflitos

Quanto à questão P6 os resultados obtidos revelam uma taxa de satisfação de 61% - Satisfeito, verificando-se uma diminuição face ao anterior. É do conhecimento da instituição a existência de alguns conflitos internos, que têm sido minimizados através do estímulo individual realizado pelas chefias.

Questão: P7 Promoção e estímulo do trabalho em equipa

A questão P7 obteve uma taxa de satisfação de 64% - Satisfeito o que revela que os colaboradores estão globalmente satisfeitos com as atuais práticas de promoção e estímulo do trabalho em equipa. A Instituição tem vindo a desenvolver esforços para estimular o trabalho em equipa entre os seus colaboradores.

Questão: P8 Formação recebida para o desempenho da sua função

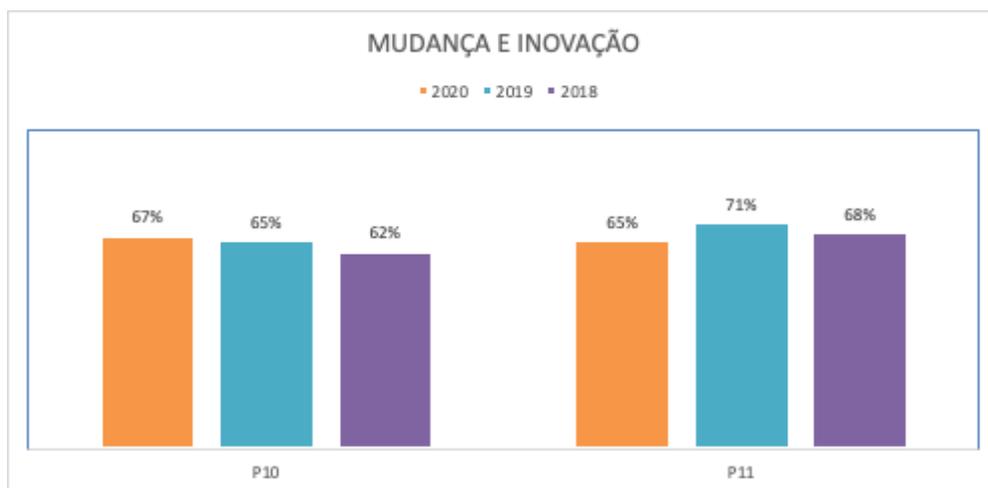
Quanto à questão P8 conclui-se que os colaboradores estão satisfeitos, tendo-se obtido uma taxa de 64%, pelo que os resultados obtidos revelam-se bastante positivos no que respeita à realização de ações de formação, estando em linha com o esforço desenvolvido nos últimos anos na realização de diversas ações de formação. No entanto verificou-se a maior descida no presente grupo de questões.

Questão: P9 Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia

Quanto à questão P9 verificou-se a taxa mais elevada neste grupo de questões – 71%, o que demonstra que os colaboradores estão satisfeitos com as atuais práticas de avaliação de desempenho e de comunicação dos seus resultados têm sido cumpridas e compreendidas pelos colaboradores.



MUDANÇA E INOVAÇÃO



Questão: P10 Formas de participação nas ações de melhoria e inovação na organização

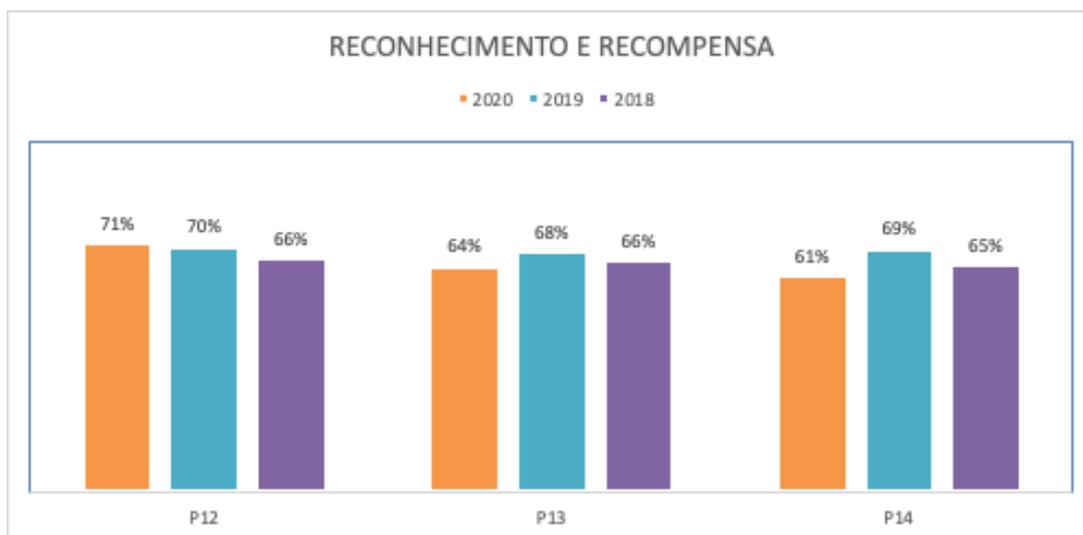
Quanto à questão P10 obteve-se uma taxa de satisfação de 67% que demonstra que os colaboradores estão Satisfeitos em relação à forma como são envolvidos nos processos de melhoria e inovação implementados pela instituição. Ao longo dos últimos anos verifica-se um crescimento relativamente ao envolvimento em ações de melhoria para a Instituição.

Questão: P11 Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar funcionamento da organização

Quanto à questão P11 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 65%, que corresponde à classificação de Satisfeito. Apesar da diminuição em relação aos anos anteriores, 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.



RECONHECIMENTO E RECOMPENSA



Questão: P12 Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado

A questão P12 reflete alguma diferença de opiniões relativamente ao reconhecimento da instituição pela dedicação e empenho dos trabalhadores. A taxa de satisfação obtida foi de 71% - Satisfeito. A instituição tem implementado diversas medidas, nomeadamente na remuneração, como forma de reconhecimento quanto ao desempenho e dedicação demonstrado pelos colaboradores. Refletindo-se uma melhoria da satisfação desde o ano 2018.

Questão: P13 Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função

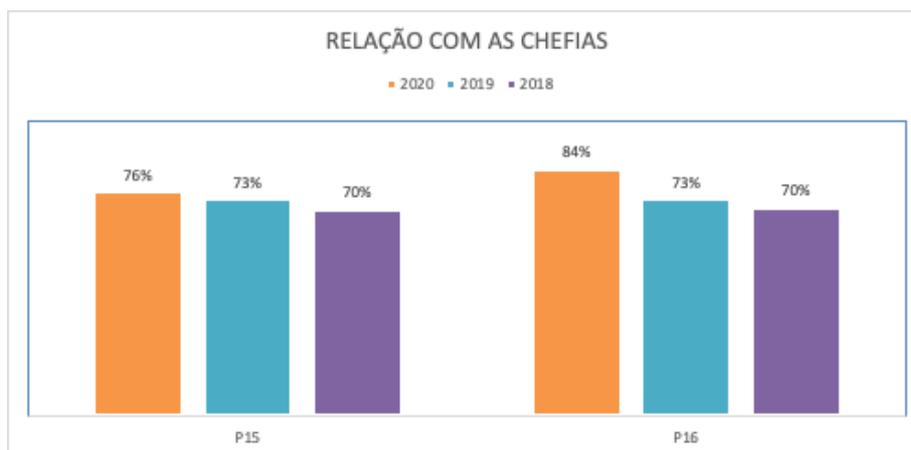
Quanto à questão P13 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 64% - Satisfeito. Ao longo dos últimos anos a instituição tem realizado uma avaliação de desempenho para as categorias profissionais sendo esta comunicada e divulgada individualmente aos colaboradores. Os resultados demonstram que globalmente os colaboradores estão satisfeitos com os resultados obtidos, apesar de se ter verificado uma ligeira diminuição.

Questão: P14 Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização

A questão P14 foi a questão com maiores diferenças de opinião e com valores mais baixos, no entanto, tendo se obtido uma taxa de 61%, valor que diminui consideravelmente face ao ano anterior. De referir que a instituição cumpre com os termos de progressão de carreira definidos no contrato coletivo de trabalho, embora reconheça que os valores tabelados poderiam ser mais elevados, tendo em conta as características das tarefas desempenhadas pelos colaboradores.



RELAÇÃO COM CHEFIAS



Questão: P15 Orientação, apoio e cooperação da chefia

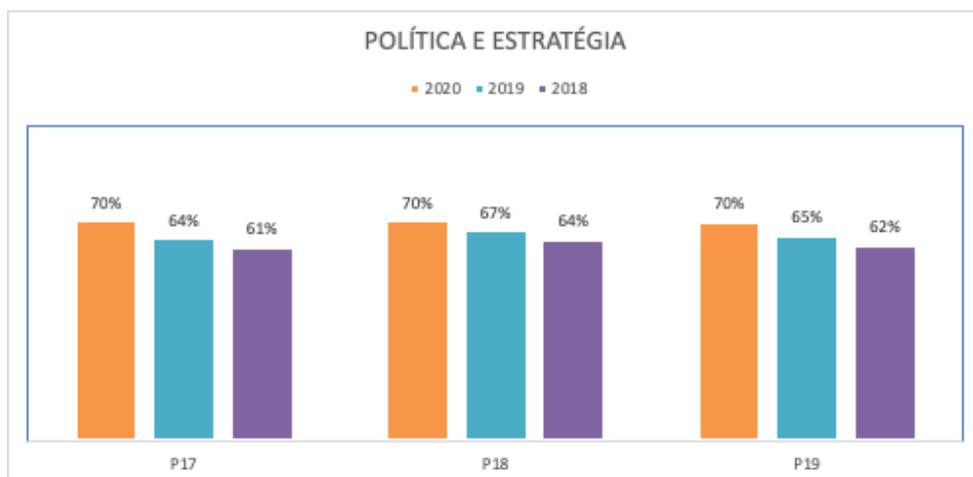
Quanto à questão P15 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 76% - Satisfeito. Diariamente as chefias demonstram estar presentes na orientação e apoio aos colaboradores para um melhor desempenho destes. O valor obtido reflete a boa relação dos colaboradores com as chefias.

Questão: P16 Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico

Quanto à questão P16 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 84% que corresponde à classificação de Muito Satisfeito. A presente questão teve a pontuação média mais elevada de toda a avaliação, o que demonstra que os colaboradores reconhecem a capacidade e competências às chefias.



POLÍTICA E ESTRATÉGIA



Questão: P17 Informação e comunicação da estratégia, políticas e objetivos da organização

Quanto à questão P17 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 70%. Esta questão obteve uma melhoria na classificação relativamente aos anos anteriores. A instituição tem efetuado esforços na melhoria da comunicação, através de diferentes meios, com o objetivo de dar a conhecer aos colaboradores informação relevante sobre a estratégia de atuação para melhorar os resultados de desempenho da Instituição.

Questão: P18 Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objetivos da organização

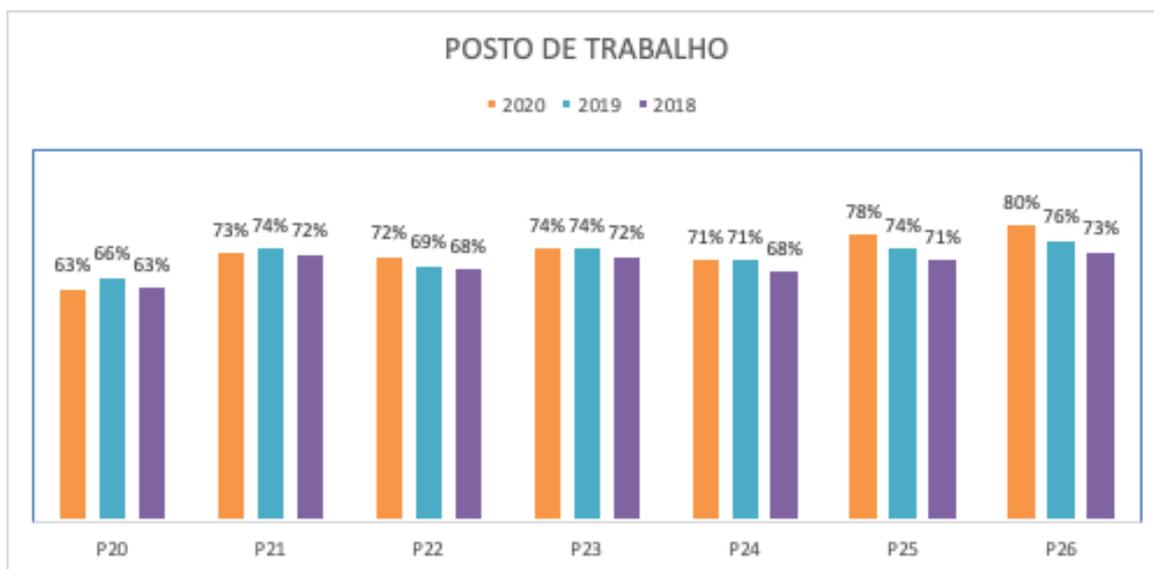
Quanto à questão P18 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 70%, que corresponde ao critério de Satisfeito, pelo que conclui-se que os colaboradores estão satisfeitos pela forma como contribuem para o cumprimento dos objetivos da organização.

Questão: P19 Informação e comunicação dos resultados da organização

Quanto à questão P19 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 70%, pelo que considera-se que os colaboradores estão satisfeitos com o atual modelo de comunicação e informação implementado pela Instituição.



POSTO DE TRABALHO



Questão: P20 Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão

Relativamente à questão P20 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 63%, valor mais baixo para o grupo de questões sobre o posto de trabalho. Os colaboradores consideram que poderia existir melhorias no que respeita à forma como participam nos processos de tomada de decisão.

Questão: P21 Autonomia para planear e executar o seu trabalho

Quanto à questão P21 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 73%, pelo que considera-se que os colaboradores estão Satisfeitos com a autonomia que a instituição permite dentro das suas competências. O valor tem mantido a tendência dos últimos anos.

Questão: P22 Realização pessoal e profissional com a função que desempenha

Quanto à questão P22 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 72%, que corresponde ao critério de avaliação Satisfeito. As funções executadas pelos colaboradores são reconhecidas por todos, apesar de existir alguma dificuldade em contratar pessoal devido às características das tarefas. As funções existentes na Instituição possuem características muito específicas que leva a alguma desmotivação. Com a contratação de uma psicóloga a Instituição pretende melhorar os índices de motivação, evidenciando os fatores positivos da função.

Questão: P23 Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si

Quanto à questão P23 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 74%. Tendo em conta o valor obtido podemos concluir que os colaboradores sentem que possuem os conhecimentos necessários para o bom desempenho das suas funções e que a instituição espera que eles sintam a sua importância na prestação dos serviços.



Questão: P24 Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho

Quanto à questão P24 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 71%, pelo que conclui-se que a grande maioria dos colaboradores considera que possui um ambiente de trabalho adequado dispondo de toda a comodidade para o exercício das suas funções.

Questão: P25 O posto de trabalho possui condições de higiene e segurança no trabalho

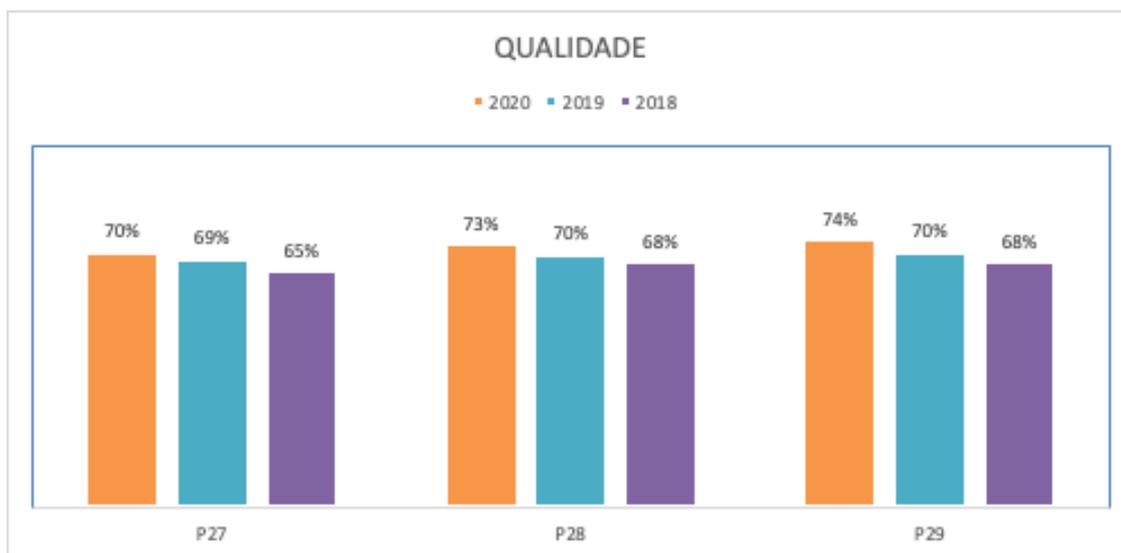
Quanto à questão P25 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 78%, que corresponde à classificação de Satisfeito. A instituição prima pela limpeza e higiene das suas instalações, considerando um fator fundamental para uma prestação de serviço de qualidade.

Questão: P26 Disponibilização de equipamentos de proteção contra riscos no posto de trabalho

A questão P26 obteve a 2.^a Taxa de Satisfação mais elevada de todo o inquérito obtendo o valor de 80%. 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. Com o atual estado 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.



QUALIDADE



Questão: P27 Informação e comunicação da Política e Objetivos da Qualidade

A questão P27 obteve uma Taxa de Satisfação de 70%. A maioria dos colaboradores reconhece que lhe foi comunicada a Política e os Objetivos da Qualidade, estando afixada em diversos placards da Instituição.

Questão: P28 Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objetivos da qualidade

A questão P28 obteve uma Taxa de Satisfação de 73%, pelo que os colaboradores consideram que de forma geral o seu contributo é importante para a instituição atingir os objetivos da qualidade.

Questão: P29 Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela organização

A questão P29 obteve uma Taxa de Satisfação de 74%, 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 Sugestões Apresentadas pelos Colaboradores

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 11** referiu as seguintes sugestões/comentários:

Comentários/Sugestões:

Na minha opinião as formações são muito proveitosas e benéficas, pois, permitem-me adquirir novos conhecimentos podendo assim prestam melhores serviços e cuidados.

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 21** referiu as seguintes sugestões/comentários:

Mudança do local onde as funcionárias efetuam a troca de roupa (o espaço deveria ser arejado). Os familiares não deveriam estar presentes em algum momento do cuidado íntimo do utente. Mais animação para os utentes (animações com estímulos mentais).

O colaborador com a referência do **inquérito n.º 24** referiu as seguintes sugestões/comentários:

Gostaria de mudar de local de trabalho, mas nunca me foi dada oportunidade, uma vez que faço com gosto e responsabilidade o meu trabalho. Gostaria de trabalhar nos idosos do turno da manhã.

2.3 Ações a Desenvolver:

Após análise das respostas obtidas nos inquéritos de satisfação foram definidas as seguintes ações de melhoria para as questões com uma pontuação média inferior a 3,5, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados:

- A Instituição segue os critérios de progressão na carreira definidos pelo contrato coletivo de trabalho (P02 e P03);
- Promover ações de avaliação psicológica e gestão emocional (P05; P06 e P07);
- Promover ações de convívio e socialização entre colaboradores (P05; P06 e P07);
- Realização das ações de formação planeadas: Saúde da Pessoa Idosa - Prevenção de Problema e Dietética e Confeção de Almoços (P08);
- Promoção de reuniões periódicas entre chefias e colaboradores (P10; P11e P20);
- Cumprimento dos valores de tabela de remuneração definidos no contrato coletivo de trabalho (P13 e P14);



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 2020, 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_2019.pdf).

Uma vez que a estrutura/questionários dos inquiridos 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

CSPDV				Fundação COI		
Questões	Taxa de Satisfação - 2020	2019	2018	Questões	2019	2018
1. Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização	77%	77%	70%	Trabalho numa organização com prestígio	93%	95%
4. Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função	78%	72%	69%	Instalações, meios e equipamentos disponíveis	97%	90%
7. Promoção e estímulo do trabalho em equipa	64%	67%	63%	Relacionamento profissional na equipa de trabalho	98%	92%
8. Formação recebida para o desempenho da sua função	64%	70%	67%	Trabalho numa organização que se preocupa com a formação e desenvolvimento dos colaboradores	90%	94%
11. Formas de participação nas ações de melhoria e inovação na organização	65%	71%	62%	Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias	89%	91%
14. Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização	61%	69%	65%	Trabalho numa organização onde posso usufruir de regalias sociais	91%	95%
19. Informação e comunicação dos resultados da organização	70%	65%	62%	Estou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me comunicados	93%	94%
22. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	72%	69%	68%	Tenho um trabalho em que me sinto realizado(a) profissionalmente	89%	93%
24. Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	74%	71%	68%	Condições de higiene e segurança das instalações e equipamento	92%	91%



Após análise dos resultados podemos concluir que o CSPDV apresenta valores inferiores aos apresentados pela Fundação COI, no entanto os valores obtidos não são preocupantes visto que a Instituição iniciou em 2018 o processo de certificação de acordo com os Manuais de Avaliação da Qualidade da Resposta Social ERPI. 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 **70%** que corresponde à classificação de Satisfeito, tendo uma classificação média por questão foi de **3.5**, numa escala de 1 a 5 que corresponde a Satisfeito.

Relativamente à satisfação dos colaboradores para os temas avaliados obteve-se os seguintes resultados:

Tema	Média por Questão	Taxa de Satisfação	Taxa de Satisfação	Taxa de Satisfação
	2020	2020	2019	2018
Contexto Organizacional	3,5	70%	71%	67%
Cooperação e Comunicação	3,3	66%	69%	65%
Mudança e Inovação	3,3	66%	68%	65%
Reconhecimento e Recompensa	3,3	66%	69%	66%
Relação com a chefia	4	80%	73%	70%
Política e estratégia	3,5	70%	65%	63%
Posto de Trabalho	3,6	73%	72%	70%
Qualidade	3,6	72%	70%	67%

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