

**Centro de Educação Especial de Rio Maior
O Ninho**



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS
COLABORADORES**

Ano 2017

Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

I – Enquadramento Geral

O questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador perceciona a organização de modo a aferir o grau de satisfação com a organização 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.

A distribuição e recolha dos questionários foram realizadas em dezembro de 2017, tendo sido distribuídos, ao todo 50 questionários dos quais foram recolhidos 39. Posteriormente a Direção Geral procedeu ao tratamento dos dados.

II – Resultados Obtidos

Dos 39 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 99,01%. As perguntas 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10.1, 11.2, 11.3, 11.4 e 12.1 foram respondidas na sua totalidade, obtendo-se uma taxa de resposta de 100%. A taxa de resposta às restantes perguntas ronda os 95,6%.

O Índice Médio de Satisfação dos colaboradores é de 69,91% tal como se pode verificar na Tabela 1.

Tabela 1 – Número de respostas por pergunta:

| Perguntas | Discordo Totalmente / Muito Pouco Satisfeito | Discordo / Pouco Satisfeito | Concordo / Satisfeito | Concordo Totalmente / Muito Satisfeito | NS / NR | IMS (%) |
|--|--|-----------------------------|-----------------------|--|---------|---------------|
| 1. Instalações | | | | | | 69,52% |
| 1.1 Estou satisfeito(a) com as instalações (ex. gabinetes, salas, instalações sanitárias). | 1 | 2 | 25 | 11 | 0 | 69,52% |
| 1.2 Estou satisfeito(a) com os equipamentos. | 0 | 4 | 30 | 5 | 0 | 72,65% |
| 1.3 Estou satisfeito(a) com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos. | 0 | 5 | 27 | 7 | 0 | 67,52% |
| 2. Autonomia Profissional e Pessoal | | | | | | 68,38% |
| 2.1 Disponho dos meios necessários para desempenhar a minha função. | 1 | 3 | 24 | 11 | 0 | 68,38% |
| 2.2 Estou satisfeito(a) com o meu horário de trabalho. | 3 | 6 | 20 | 10 | 0 | 71,79% |
| 3. Compensação Financeira | | | | | | 57,46% |
| 3.1 Estou satisfeito(a) com as regalias e os benefícios concedidos. | 2 | 12 | 21 | 3 | 1 | 57,46% |
| 3.2 Sinto que o meu nível de remuneração é justo face ao dos meus colegas em situação semelhante (ex. quanto a funções desempenhadas, tempo de serviço). | 2 | 10 | 20 | 6 | 1 | 55,26% |



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Avaliação de Satisfação dos Colaboradores 2017

| | | | | | | |
|---|---|----|----|----|---|---------------|
| 4. Outros benefícios | | | | | | 66,67% |
| 4.1O meu trabalho é reconhecido por todos. | 1 | 5 | 27 | 6 | 0 | 66,67% |
| 4.2 Sinto realização pessoal na função que ocupo na Instituição. | 2 | 1 | 23 | 13 | 0 | 65,81% |
| 4.3 Estou satisfeito(a) com o modo como se reconhece todo o meu trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador(a). | 3 | 4 | 29 | 3 | 0 | 73,50% |
| 5. Desempenho Funcional | | | | | | 72,22% |
| 5.1 Estou satisfeito(a) com a carga de trabalho que me está atribuída. | 1 | 7 | 26 | 5 | 0 | 72,22% |
| 5.2 Conheço o meu papel no Serviço (o que se espera de mim). | 0 | 2 | 18 | 19 | 0 | 63,25% |
| 6. Supervisão | | | | | | 56,48% |
| 6.1Estou sujeito a avaliação e no fim os resultados são-me comunicados. | 2 | 9 | 21 | 4 | 3 | 56,48% |
| 6.2 Sinto que o Sistema de Avaliação de Desempenho é justo. | 3 | 8 | 24 | 1 | 3 | 58,33% |
| 7. Formação | | | | | | 76,07% |
| 7.1 O Serviço permite-me frequentar as ações de formação que eu acho importantes. | 3 | 1 | 17 | 18 | 0 | 76,07% |
| 8. Relações de Trabalho Internas | | | | | | 73,75% |
| 8.1 Tenho boas relações com todos os outros colaboradores. | 0 | 1 | 19 | 19 | 0 | 73,75% |
| 8.2 Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas na mesma área. | 0 | 3 | 17 | 19 | 0 | 82,05% |
| 8.3 Considero que existe um ambiente de trabalho sem conflitos. | 1 | 11 | 21 | 6 | 0 | 80,34% |
| 8.4 Conto com todo o apoio por parte do Superior Hierárquico. | 1 | 2 | 19 | 17 | 0 | 60,68% |
| 8.5 Existe participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento do Serviço. | 2 | 2 | 26 | 9 | 0 | 77,78% |
| 8.6 Existe capacidade do Superior Hierárquico em definir, organizar, controlar, comunicar e promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores. | 2 | 2 | 26 | 9 | 0 | 69,23% |
| 8.7 Sinto-me motivado no desempenho das minhas funções. | 1 | 1 | 22 | 15 | 0 | 69,23% |
| 9. Relações de Trabalho Externas | | | | | | 87,18% |
| 9.1 Sou bem tratado(a) pelos clientes e seus familiares / representantes. | 0 | 0 | 15 | 24 | 0 | 87,18% |
| 10. Mudança e Inovação | | | | | | 61,45% |
| 10.1Existe participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento da Instituição. | 2 | 5 | 27 | 5 | 0 | 61,45% |
| 10.2 São aceites e estimuladas por parte da organização, as sugestões feitas dadas pelos colaboradores. | 2 | 7 | 26 | 3 | 1 | 63,25% |
| 11. Qualidade | | | | | | 83,23% |
| 11.1 Conheço as necessidades dos clientes. | 0 | 0 | 19 | 19 | 1 | 83,23% |
| 11.2 O Grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades da organização. | 0 | 1 | 16 | 22 | 0 | 83,33% |
| 11.3 O nível de qualidade dos serviços prestados é elevado. | 0 | 2 | 24 | 13 | 0 | 84,62% |
| 11.4 Pretendo continuar a contribuir com a(s) minha(s) função(ões) para o sucesso/melhoria de desempenho da Instituição. | 0 | 0 | 13 | 26 | 0 | 76,07% |
| 12. Apreciação Geral | | | | | | 66,53% |
| 12.1 Considerando todos os aspetos, estou satisfeito(a). | 1 | 1 | 28 | 9 | 0 | 66,53% |
| 12.2 O grau de expectativas que tinha há um ano atrás era mais elevado. | 2 | 7 | 23 | 5 | 2 | 71,79% |

Nota: NS / NR (não sabe ou não responde)

Índice Médio de Satisfação

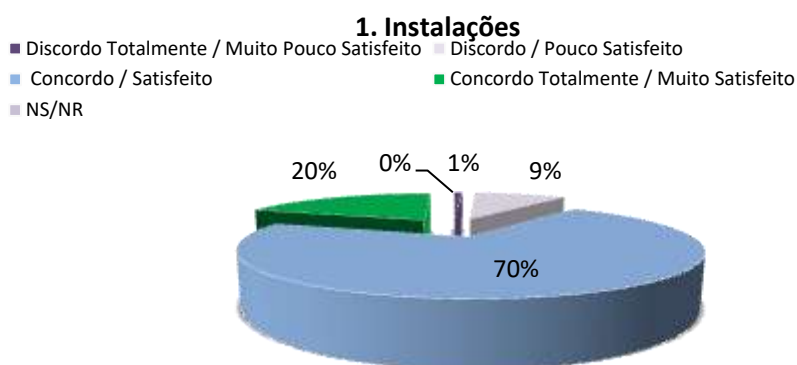
69,91%

1- Instalações:

Quando questionados se estavam satisfeitos com as instalações, (ex. gabinetes, salas, instalações sanitárias), 11 colaboradores responderam estar muito satisfeitos, 25 estavam satisfeitos, 2 pouco satisfeitos e 1 não sabe ou não responde.

Em relação à satisfação com os equipamentos, 5 colaboradores responderam estar muito satisfeitos, 30 estavam satisfeitos e 4 pouco satisfeitos.

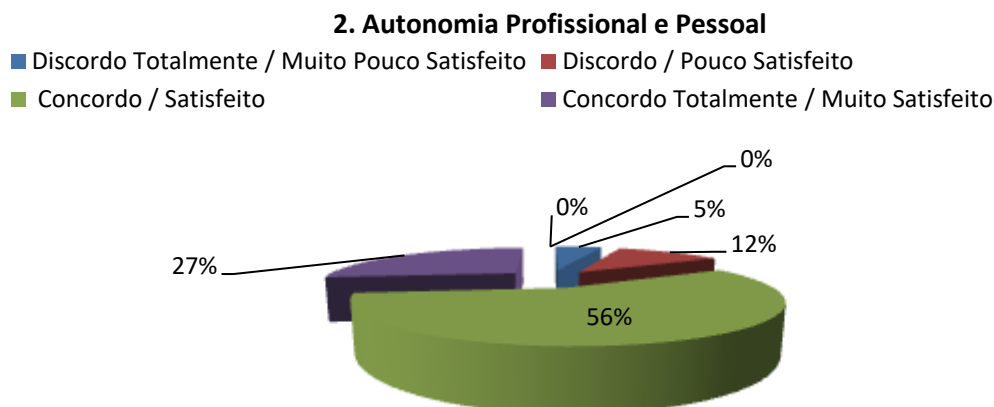
Relativamente às condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos, 7 colaboradores responderam estar muito satisfeitos, 27 estavam satisfeitos e 5 estavam pouco satisfeitos.



2- Autonomia Profissional e Pessoal:

Relativamente à questão se dispõem de meios necessários para desempenhar a sua função, 11 colaboradores responderam que estão muito satisfeitos, 24 estão satisfeitos, 3 responderam estar pouco satisfeitos e 1 muito pouco satisfeito.

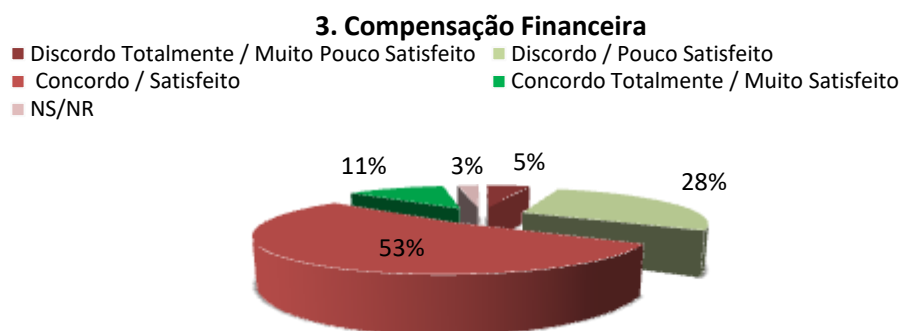
Se consideram o horário de trabalho adequado, 10 colaboradores responderam estar muito satisfeitos, 20 estão satisfeitos, 6 responderam estar pouco satisfeitos e 3 muito pouco satisfeitos com o horário de trabalho.



3- Compensação Financeira:

Dos 39 colaboradores, que responderam ao questionário, 3 estão muito satisfeitos com as regalias e os benefícios concedidos, 21 estão satisfeitos, 12 estão pouco satisfeitos e 2 muito pouco satisfeitos.

Em relação à questão “sinto que o meu nível de remuneração é justo face aos dos meus colegas em situação semelhante”, 6 colaboradores responderam que concordam totalmente, 20 concordam, 10 discordam e 2 discordam totalmente.

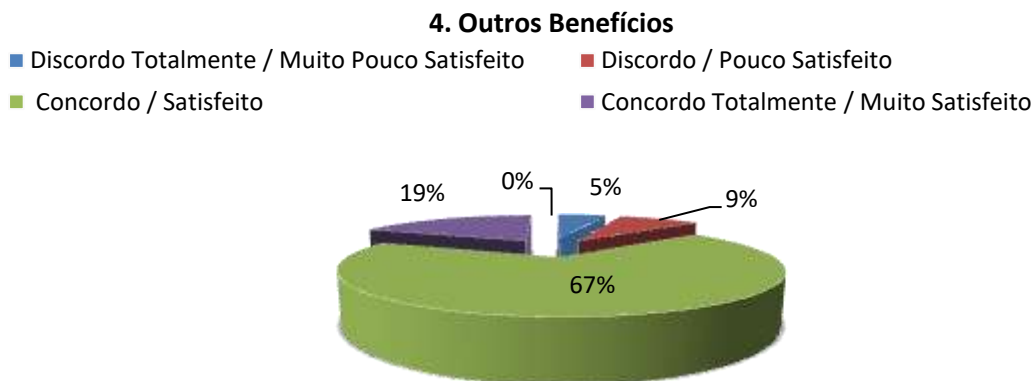


4- Outros benefícios:

Em relação a outros benefícios, 6 colaboradores concordam totalmente que o trabalho pessoal é reconhecido por todos, 27 concordam, 5 discordam e 1 Discorda Totalmente.

Dos 39 colaboradores que responderam ao questionário, 13 estão muito satisfeitos sentem realização pessoal na função que ocupam na Instituição, 23 estão satisfeitos enquanto que 1 colaborador respondeu que está pouco satisfeitos e 2 muito pouco satisfeitos.

Relativamente ao modo como se reconhece todo o trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador, 3 colaboradores responderam que estão muito satisfeitos, 29 responderam que estão satisfeitos, 4 está pouco satisfeito e 3 muito pouco satisfeitos.



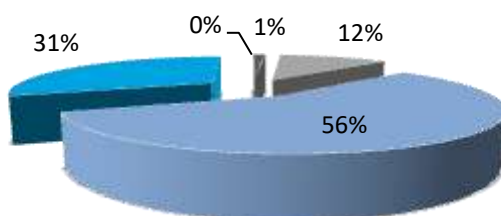
5- Desempenho Funcional:

No que respeita à carga de trabalho que é atribuída a cada colaborador, 5 estão totalmente satisfeitos, 26 consideram satisfatória a carga de trabalho atribuída sendo que 7 estão pouco satisfeitos e 1 está muito pouco satisfeito

Relativamente à questão “Conheço o meu papel no serviço (o que se espera de mim)”, foram obtidos os seguintes resultados: 19 dos colaboradores consideram estar totalmente satisfeitos 18 estão satisfeitos e 2 estão pouco satisfeitos.

5. Desempenho Funcional

- Discordo Totalmente / Muito Pouco Satisfeito
- Discordo / Pouco Satisfeito
- Concordo / Satisfeito
- Concordo Totalmente / Muito Satisfeito



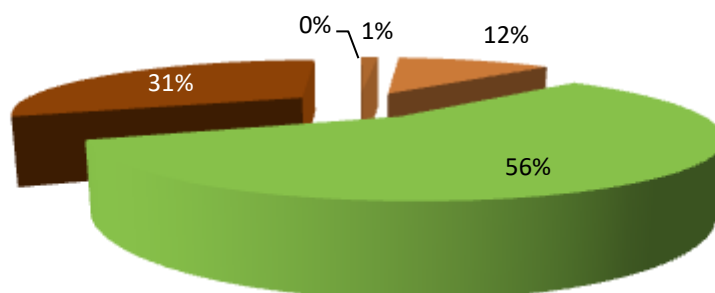
6- Supervisão:

Em relação à pergunta “Estou sujeito a avaliação e no fim os resultados são-me comunicados” 4 colaboradores responderam que estão muito satisfeitos, 21 estão satisfeitos, 9 responderam pouco satisfeitos e apenas 2 muito pouco satisfeitos e 3 não sabem ou não responde.

À pergunta “O sistema avaliação de desempenho se é justo”, 1 colaborador respondeu que concordam totalmente, 24 concordam, 8 discordam, 3 discordam totalmente e 3 não sabem ou não respondem.

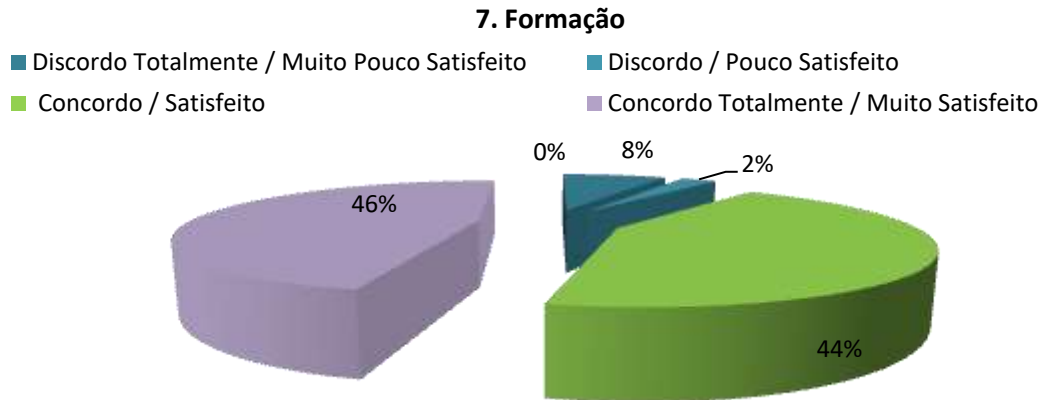
6. Supervisão

- Discordo Totalmente / Muito Pouco Satisfeito
- Discordo / Pouco Satisfeito
- Concordo / Satisfeito
- Concordo Totalmente / Muito Satisfeito
- NS/NR



7- Formação:

Em relação ao Serviço se permite frequentar ações de formação importantes, 18 colaboradores responderam estar muito satisfeitos, 17 estão satisfeitos, 1 pouco satisfeitos e 3 muito pouco satisfeitos.



8- Relações de Trabalho Internas:

De modo a avaliar as relações de trabalho internas foram colocadas 7 questões, o índice médio de satisfação obtido neste item foi de 73,75%, ou seja acima da média global obtida.

À questão “Tenho boas relações com todos os outros colaboradores” 19 colaboradores responderam que concordavam totalmente com a afirmação, 19 referiram concordar e apenas 1 colaborador afirma discordar.

Na avaliação do nível de colaboração e cooperação entre colegas 19 colaboradores consideram-se muito satisfeitos 17 estão satisfeitos sendo que 3 colaboradores estão pouco satisfeitos.

Ao nível da avaliação de conflitos no trabalho 6 estão muito satisfeitos e 21 satisfeitos sendo que 11 consideram-se pouco satisfeitos e 1 muito pouco satisfeito.,

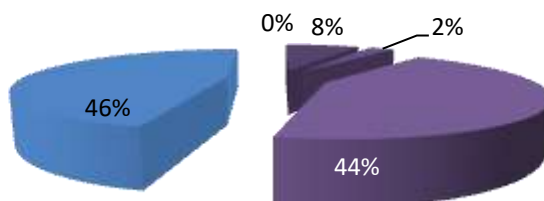
À afirmação “Conto com todo o apoio por parte do superior hierárquico” 17 colaboradores referem estar muito satisfeitos, 19 estão satisfeitos, 2 pouco satisfeitos e 1 colaborador referiu estar muito pouco satisfeito.

Em relação á pergunta “existe participação na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento do serviço” 9 colaboradores concordam totalmente, 26 concordam, 2 discordam e 2 discordem totalmente.

Relativamente à capacidade do Superior Hierárquico em definir, organizar, controlar, comunicar e promover o desenvolvimento pessoal e profissional, 15 colaboradores responderam que estão muito satisfeitos, 22 estão satisfeitos, 1 pouco satisfeitos e 1 muito pouco satisfeito.

8. Relações de Trabalho Internas

- Discordo Totalmente / Muito Pouco Satisfeito
- Discordo / Pouco Satisfeito
- Concordo / Satisfeito
- Concordo Totalmente / Muito Satisfeito

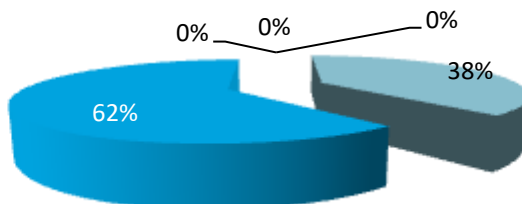


9- Relações de Trabalho Externas:

Dos 39 colaboradores que responderam ao questionário, 24 consideram que estão muito satisfeitos, 15 estão satisfeitos em relação ao tratamento recebido por parte dos clientes, familiares e/ou representantes, não foi obtida nenhuma resposta de pouco ou muito pouco satisfeito.

9. Relações de Trabalho Externas

- Discordo Totalmente / Muito Pouco Satisfeito
- Discordo / Pouco Satisfeito
- Concordo / Satisfeito
- Concordo Totalmente / Muito Satisfeito



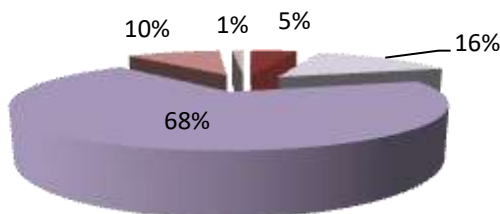
10- Mudança e Inovação:

Quanto à “participação e apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento da instituição” 5 colaboradores responderam estar muito satisfeitos, 27 estão satisfeitos, 5 responderam pouco satisfeitos e 2 muito pouco satisfeitos.

Relativamente à forma como são aceitas e estimuladas as sugestões pela organização 3 colaboradores responderam estar muito satisfeitos, 26 satisfeitos, 7 estão pouco satisfeitos, 2 muito pouco satisfeito e 1 não sabe ou não responde.

10. Mudança e Inovação

- Discordo Totalmente / Muito Pouco Satisfeito
- Discordo / Pouco Satisfeito
- Concordo / Satisfeito
- Concordo Totalmente / Muito Satisfeito



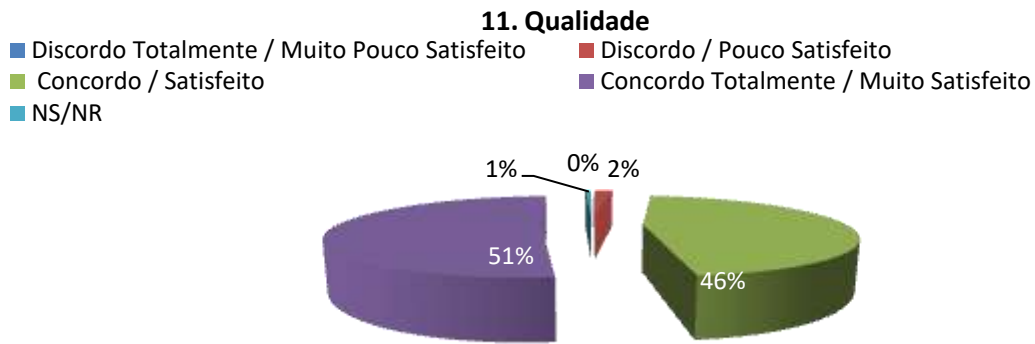
11- Qualidade:

Os 39 colaboradores responderam afirmativamente que conhecem as necessidades dos clientes, 1 colaborador não sabe ou não respondeu.

À afirmação “o grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades da organização” 22 colaboradores afirmaram concordar totalmente, 16 concordam com a afirmação e 1 colaborador discorda da afirmação feita.

No que respeita à qualidade dos serviços prestados 13 colaboradores estão muito satisfeitos, 24 estão satisfeitos e 2 colaboradores consideram-se pouco satisfeitos em ralação..

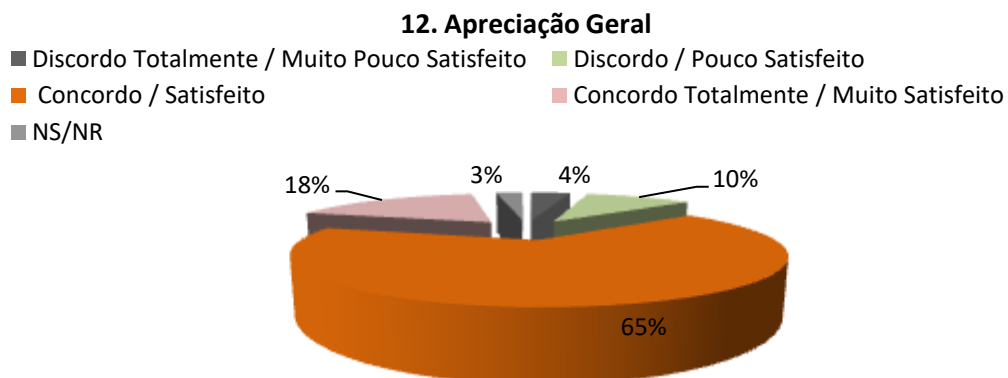
Tosos os inquiridos responderam que tinham intenção de continuar a contribuir com as suas funções para o sucesso da instituição.



12- Apreciação Global:

Quando questionados se considerando todos os aspetos estão satisfeitos, a maioria dos colaboradores responderam que concordam (28), 9 colaboradores concordam totalmente, 1 colaborador discorda e 1 discorda totalmente.

Relativamente ao grau de expetativas que quem tem, 9 colaboradores responderam concordar totalmente, 23 concordam, 7 discordam, 2 discorda totalmente e 2 não sabem ou não respondem.





Faz parte integrante do questionário, dois campos de preenchimento facultativo:

Apresentação de sugestões e o de identificação de necessidades pessoais.

Tendo sido apresentadas três sugestões e duas como identificação de necessidades pessoais.

Sugestões

- a) Dar como tolerância aos colaboradores o dia de aniversário (2).
- b) Informar com antecedência os colaboradores quando existem pontes dadas pela instituição (2).
- c) Os horários dos colaboradores deveriam ser mais equilibrados uns em relação a outros.
- d) As folgas semanais deveriam ser seguidas e deveria haver a possibilidade de folgar fins-de-semana completos.

III – Conclusão

Os resultados obtidos através da aplicação do questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores, permite-nos concluir o seguinte:

O Índice Médio de Satisfação dos Colaboradores é de **69,91%**, em relação a avaliações anteriores denota-se um decréscimo do IMS, o que levará necessidade de identificar possíveis fatores que estejam a contribuir para este decréscimo de satisfação junto dos colaboradores.

Apesar de serem identificadas algumas áreas de potencial melhoria o resultado obtido considera-se satisfatório.

O IMS mais elevado foi obtido no item referente à qualidade dos serviços prestados aos clientes o qual foi de 83,23%, o que poderá ser considerado um bom indicador em relação aos serviços prestados.

O item que obteve um IMS menor foi o referente à supervisão onde o IMS foi de 56,48%, neste item é analisado o sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores relativo à comunicação de resultados o ao facto de a avaliação ser ou não ser justa. Em relação a este aspeto será de ser ponderada a revisão do atual sistema, de serem identificadas aspetos a melhorar quer ao nível de comunicação de resultados de avaliação, quer ao nível da delineação de objetivos de desempenho dos colaboradores.

Pretende-se com este estudo, reforçar a necessidade de todos os colaboradores sentirem satisfação/motivados no desempenho das suas funções, para que o CEEONINHO continue a apostar na elevação da qualidade dos serviços prestados.



IV – Proposta de Ação

| Aspetos identificados como negativos | Direção | Prazo / Responsável |
|---|--|---------------------|
| | Ação a desenvolver | |
| a) Revisão do sistema de avaliação de desempenho. | Promover a revisão e implementação de avaliação de desempenho. | |
| b) Envolvimento dos colaboradores | Implementar estratégias e ações que facilitem a participação dos colaboradores na apresentação de sugestões. | |

V – Despacho

Elaborado por: Marco Nobre

Data: 19/01/2018

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 19/01/2018