RELATÓRIO: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

2016

FCOI/GAG/28/11 – Folha timbrada R00 27/01/11

Aprovado reunião C.A. 21.04.2017 BCA

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 5

2. METODOLOGIA 6

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS 7

3.1 Análise geral 7

3.2 Perguntas fechadas 8

3.3 Perguntas abertas 9

4. BENCHMARK 10

4.1 Análise Comparativa Geral da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores em 2016, 2015 e 2014 10

4.2 Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores no triénio em 2016, 2015 e 2014 por item 11

4.3. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação por Resposta Social em 2016, 2015 e 2014 13

5. CONCLUSÃO 14

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar os resultados da análise dos Questionários de Avaliação de Satisfação dos colaboradores, aplicados conforme o Processo de Medição Análise e Melhoria, no âmbito do sistema de Gestão da Qualidade da Fundação COI, e referentes ao ano de 2016.

Define o referido processo que a avaliação de satisfação dos colaboradores decorre com uma periodicidade anual. A aplicação dos questionários é realizada no início de cada ano civil, sendo a mesma relativa ao ano anterior.

A análise dos resultados das questões permite aferir o grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI, identificar pontos fortes e pontos fracos e identificar oportunidades de melhoria ao sistema. A meta definida para o grau de satisfação dos colaboradores situa-se num valor igual ou superior a 80%.

Por fim, foi utilizado o método de Benchmark para comparar os resultados obtidos entre as respostas sociais da Fundação, de forma a apurar resultados relativamente aos diversos processos. Este método tem como um dos objetivos a melhoria contínua do desempenho dos colaboradores e dos serviços prestados aos clientes/utentes.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2. METODOLOGIA

- **Amostra:** O questionário de avaliação de satisfação foi distribuído e preenchido a uma amostra de (40%) de colaboradores da Fundação COI, de todas as respostas sociais, correspondendo a 68 colaboradores. Esta amostra cumpre com o definido no Processo de Medição, Análise e Melhoria, que define como amostra de preenchimento dos questionários ≥30% dos colaboradores.

- **Indicador:** Percentagem de cumprimento da avaliação de satisfação dos colaboradores.

- **Meta**: ≥ 80%.

- **Nos questionários**, foi utilizada uma escala Likert de quatro pontos ("Nada Satisfeito", "Pouco Satisfeito", "Satisfeito" e "Totalmente Satisfeito"), com duas opções de resposta exteriores à escala ("Não sei" e "Não se aplica").

- **Tratamento dos dados:** Considerados todos os questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores, foram analisados os dados recolhidos em cada pergunta, com auxílio da folha de tratamento dos dados estatísticos, nomeadamente FCOI/EPFGQAI/20/11 - Análise de questionário de satisfação de clientes, colaboradores e parceiros. As respostas dadas foram agrupadas/classificadas em 3 grupos:
    - Totalmente Satisfeito / Satisfeito;
    - Pouco satisfeito / Nada Satisfeito;
    - Não sei / Não se aplica.

- Foi utilizada a média ponderada, calculando-se a percentagem referente a cada grupo, por cada item avaliado no questionário.

- O **grau de satisfação dos colaboradores** foi obtido mediante o tratamento estatístico das respostas dadas nos grupos (Totalmente Satisfeito/ Satisfeito) e recorrendo ao cálculo da média.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

3.1 Análise geral

Neste ponto foram analisados os resultados do grau de satisfação dos colaboradores em cada uma das perguntas do questionário.

Gráfico 1. Respostas agrupadas por grau de satisfação (2016).

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

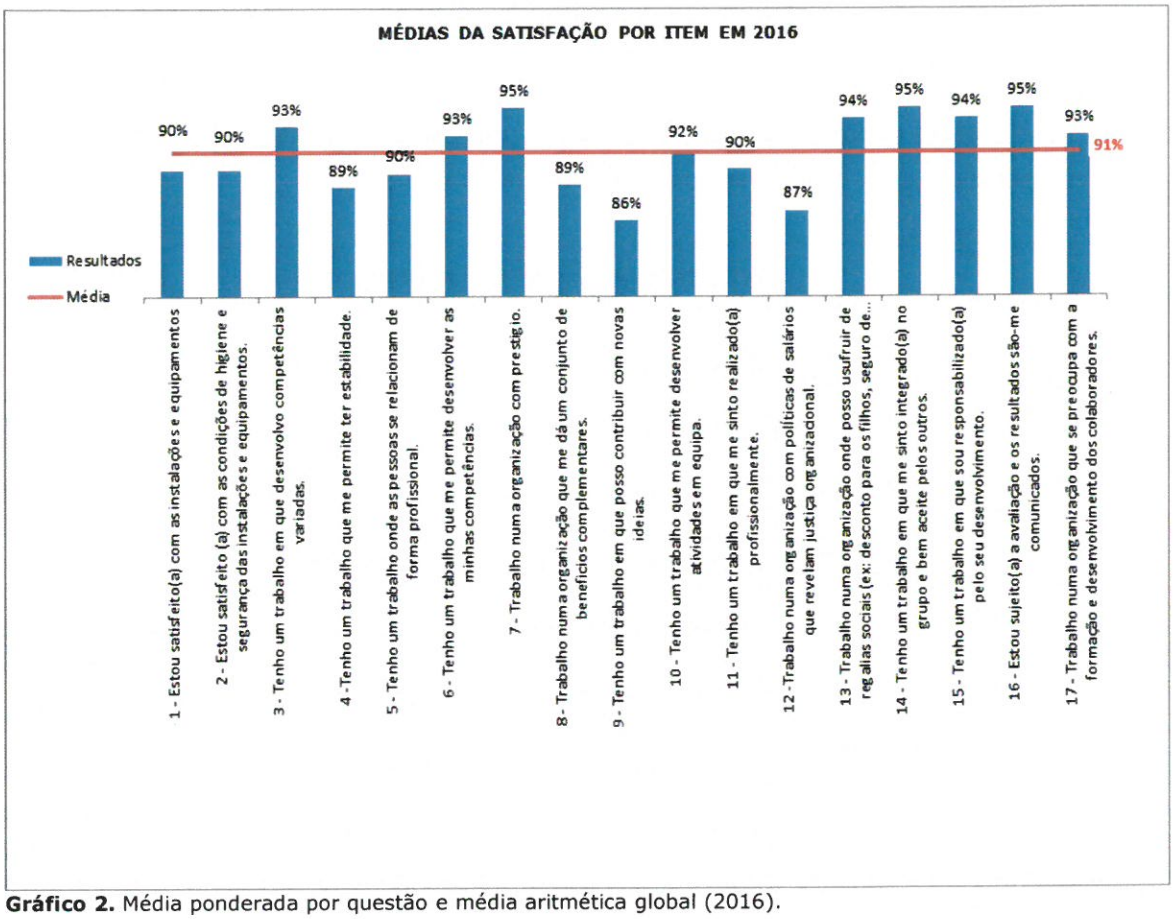

Gráfico 2. Média ponderada por questão e média aritmética global (2016).

3.2 Perguntas Fechadas

Os pontos fortes evidenciados pelos colaboradores, ou seja, os itens com as percentagens mais elevadas, foram:

- "Trabalho numa organização com prestígio";
- "Tenho um trabalho em que me sinto integrado(a) no grupo e bem aceite pelos outros";
- "Estou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me comunicados".

Os pontos que revelaram um menor grau de satisfação por parte dos colaboradores, ou seja, os itens com as percentagens mais baixas, foram:

- "Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias";
- "Trabalho numa organização com políticas de salários que revelam justiça organizacional".

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Verifica-se que o grau de satisfação dos colaboradores situa-se nos **(91%)**, ultrapassando, assim, a meta definida para o processo.

O grau de satisfação dos colaboradores (Totalmente Satisfeito/ Satisfeito) perfez um total de 98%. As restantes escalas somam o total de 3%, não sendo significativa a sua interpretação.

3.3 Perguntas abertas (Sugestões e comentários):

As sugestões e comentários efetuados pelos colaboradores ocorreram numa frequência muito reduzida. Apenas um colaborador referiu no questionário o seguinte comentário: "Arranjar o ar condicionado". Este comentário refere-se à Resposta Social Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos).

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4. BENCHMARK

4.1. Análise Comparativa Geral da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores em 2016, 2015 e 2014.

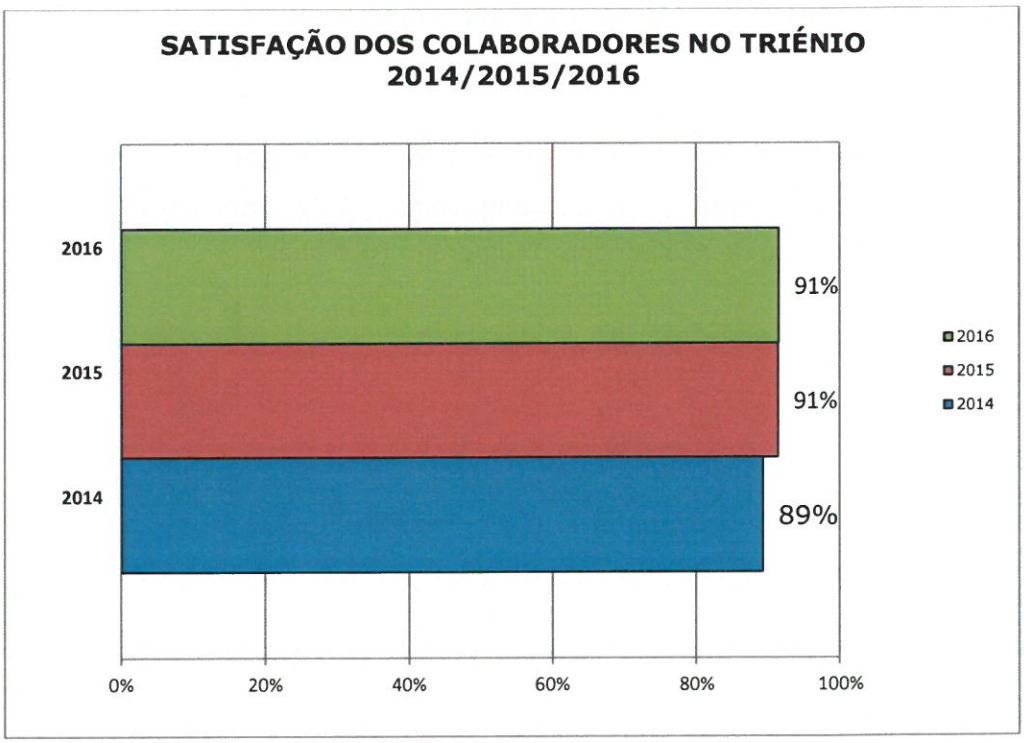

Gráfico 3. Média aritmética do grau de satisfação dos colaboradores (triénio 2016, 2015 e 2014).

Através da análise do Gráfico 3, constata-se que, em média, o nível de satisfação global dos colaboradores manteve a percentagem de satisfação do ano anterior (2015), verificando-se que houve uma redução de 2 pontos percentuais, face a 2014.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.2. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores no triénio em 2016, 2015 e 2014, por item

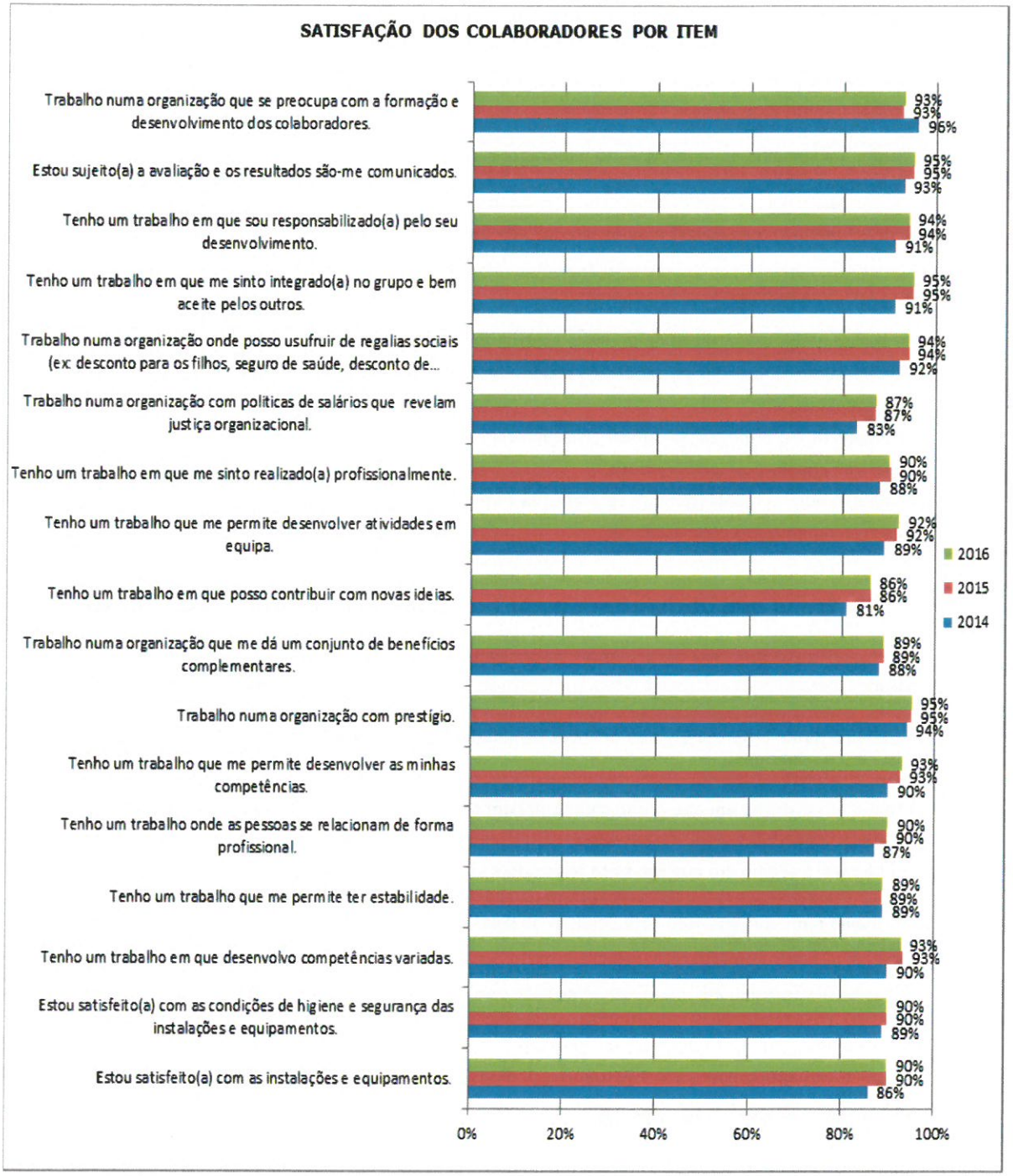

Gráfico 4. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2016, 2015 e 2014), por item.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

- **Itens que obtiveram a maior pontuação nos anos em comparação**

Item	Ano	Percentagem
"Trabalho numa organização com prestígio"	2016	95%
"Tenho um trabalho em que me sinto integrado(a) no grupo e bem aceite pelos outros"	2016	95%
"Estou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me comunicados"	2016	95%
"Trabalho numa organização com prestígio"	2015	92%
"Trabalho numa organização onde posso usufruir de regalias sociais (ex: desconto para os filhos, seguro de saúde, desconto de produtos farmacêuticos, etc)"	2015	92%
"Trabalho numa organização que se preocupa com a formação e desenvolvimento dos colaboradores"	2015	92%
"Trabalho numa organização que se preocupa com a formação e desenvolvimento dos colaboradores"	2014	96%

- **Itens que obtiveram menor pontuação nos anos em comparação**

Item	Ano	Percentagem
"Trabalho numa organização com políticas de salários que revelam justiça organizacional"	2016	86%
"Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias"	2016	86%
"Tenho um trabalho em que me sinto realizado(a) profissionalmente"	2015	82%
"Trabalho numa organização com políticas de salários que revelam justiça organizacional"	2015	82%
"Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias"	2014	81%

É de salientar que houve uma manutenção da percentagem de satisfação, por pergunta, entre 2016 e 2015.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.3. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação por Resposta Social em 2016, 2015 e 2014

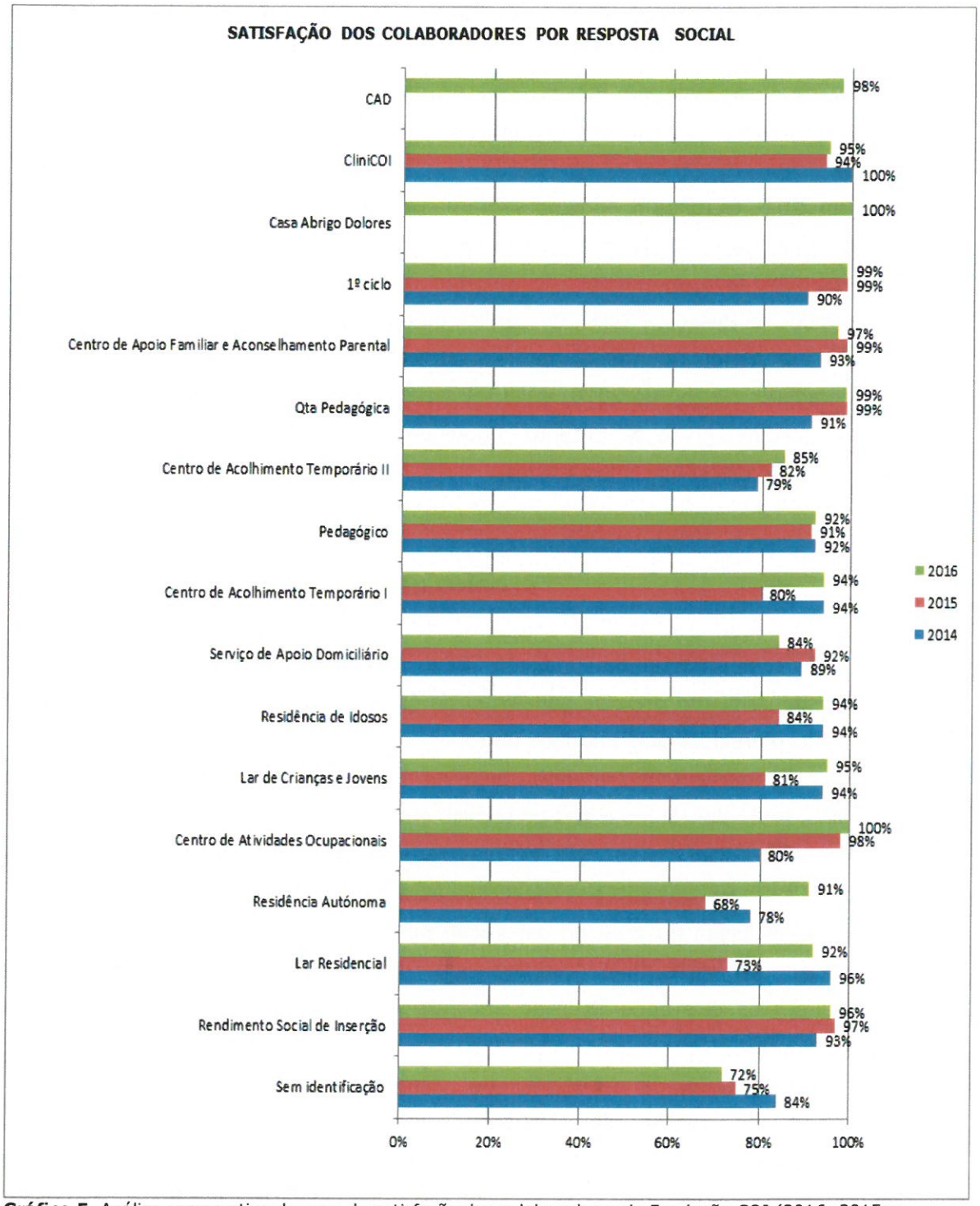

Gráfico 5. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2016, 2015 e 2014), por resposta social.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

A análise do gráfico anterior evidencia que, em 2016, houveram aumentos na satisfação dos colaboradores na CliniCOI, no Centro de Acolhimento Temporário (12-18 anos), na área pedagógica, no Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos), na Residência de Idosos, no Lar de Crianças e Jovens, no Centro de Atividades Ocupacionais, na Residência Autónoma e no Lar Residencial, em comparação com o ano anterior (2015).

Em 2016, os maiores aumentos foram registados no Lar residencial, Residência de Idosos e no Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos).

Por outro lado, os maiores decréscimos na satisfação dos colaboradores foram observados na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário.

A Casa Abrigo Dolores só apresenta resultados de avaliação de satisfação de colaboradores no ano de 2016, visto ser uma Resposta Social nova e que abriu no 2º semestre de agosto. No entanto, a nova resposta social, obteve um elevado grau de satisfação dos seus colaboradores.

5. CONCLUSÃO

Os colaboradores da Fundação COI evidenciaram, através do preenchimento do questionário, um grau de satisfação de **(91%)** com o posto de trabalho e as condições oferecidas pela entidade patronal.

A Fundação COI pretende continuar a oferecer as melhores condições de trabalho, profissionalismo e serviço técnico em todas as suas áreas.

A prestação de serviços de qualidade a todos os nossos clientes/utentes continua a ser um dos critérios essenciais para a organização.

A avaliação do grau de satisfação dos colaboradores permitiu à Fundação identificar situações que carecem de melhorias e definir estratégias e procedimentos que poderão ir ao encontro das necessidades e expetativas dos colaboradores.

A avaliação de satisfação de colaboradores é uma das ferramentas essenciais da gestão da qualidade. Permite um conhecimento real dos colaboradores e permite a definição de estratégias de gestão, com vista à melhoria contínua do sistema.

Pinhal Novo, 8 de Março de 2016

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

SEDE

Av. Zeca Afonso 2955-220 Pinhal Novo

Tel: 212 362 302

Fax: 212 3817 741

Email: fundacao@fundacao-coi.pt

www.fundacao-coi.pt

www.facebook.com/fundacaocoipn