1) Visto
2) As conclusões devem ser refletidas no Plano Atividades de 2019
3) Disponibilizar na parte pública e dar conhecimento da disponibilização.

24.04.2018

FUNDAÇÃO COI

RELATÓRIO:

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

2017

Instituição Particular de Solidariedade Social
Pinhal Novo, 1980

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

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 7

2. METODOLOGIA 9

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS 10

3.1 Análise geral 10

3.2 Perguntas fechadas 12

3.3 Perguntas abertas 12

4. BENCHMARK 13

4.1 Análise Comparativa Geral da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores em 2017, 2016 e 2015 13

4.2 Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores no triénio em 2017, 2016 e 2015 por item 14

4.3. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação por Resposta Social em 2017, 2016 e 2015 17

5. CONCLUSÃO 18

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Respostas agrupadas por grau de satisfação (2017) 7

Gráfico 2. Média ponderada por questão e média aritmética global (2017) 8

Gráfico 3. Média aritmética do grau de satisfação dos colaboradores (triénio 2017, 2016 e 2015) 10

Gráfico 4. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2017, 2016 e 2015), por item 11

Gráfico 5. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2017, 2016 e 2015), por resposta social 14

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 avaliação do desempenho e melhoria, no âmbito do sistema de Gestão da Qualidade da Fundação COI e referente ao ano de 2017.

O referido processo define que a avaliação de satisfação dos colaboradores decorre com uma periodicidade anual.

A avaliação deverá ser efetuada através da aplicação de questionários de avaliação de satisfação aos colaboradores que se inicia, após a abertura do processo pelo Conselho de Administração no final de cada ano civil.

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.

2. METODOLOGIA

- **Amostra:** O questionário de avaliação de satisfação foi distribuído e preenchido a uma amostra de (36%) de colaboradores da Fundação COI, de todas as respostas sociais, correspondendo a 55 colaboradores. Esta amostra cumpre com o definido no Processo de avaliação do desempenho 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.

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.

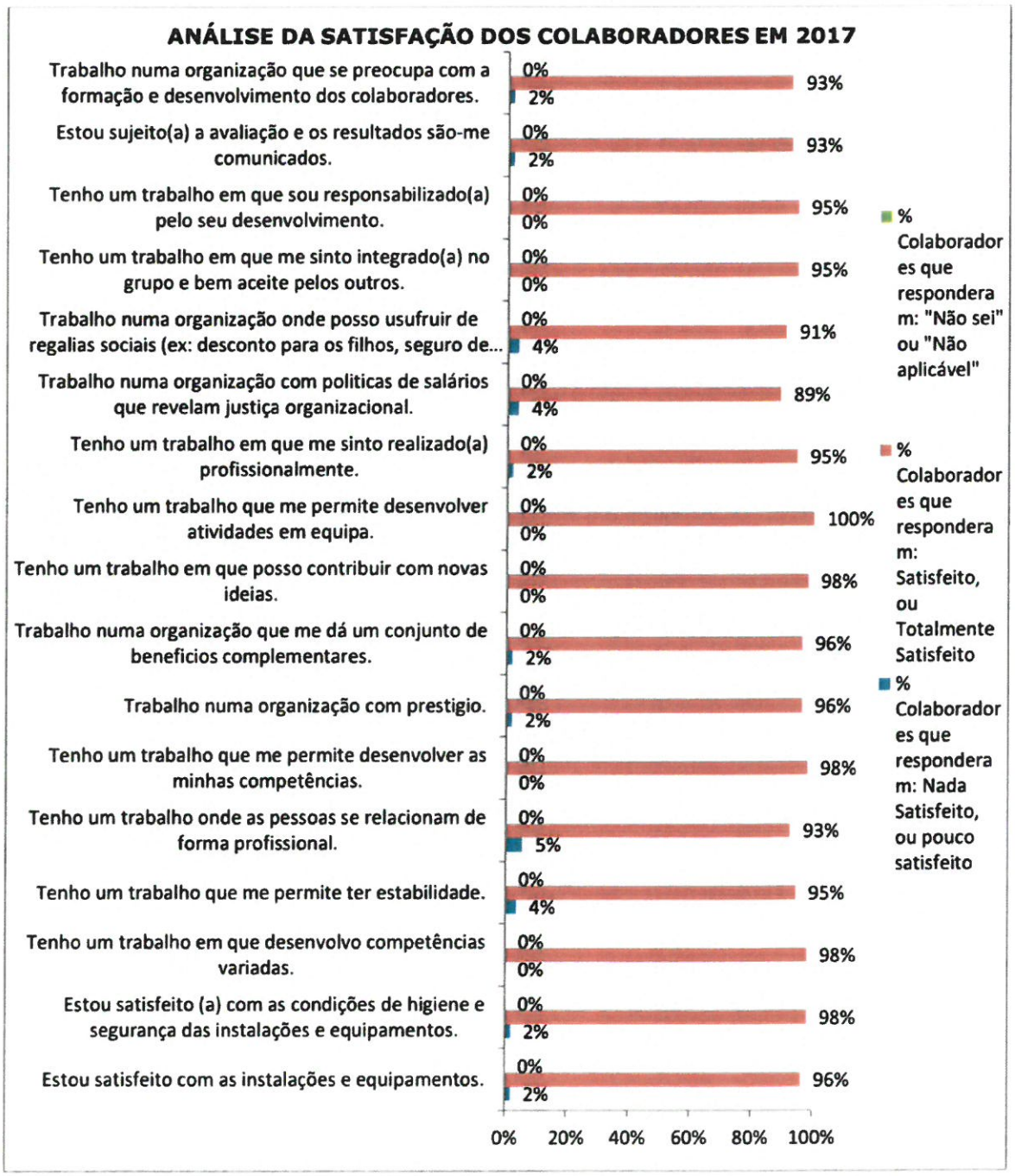

Gráfico 1. Respostas agrupadas por grau de satisfação (2017).

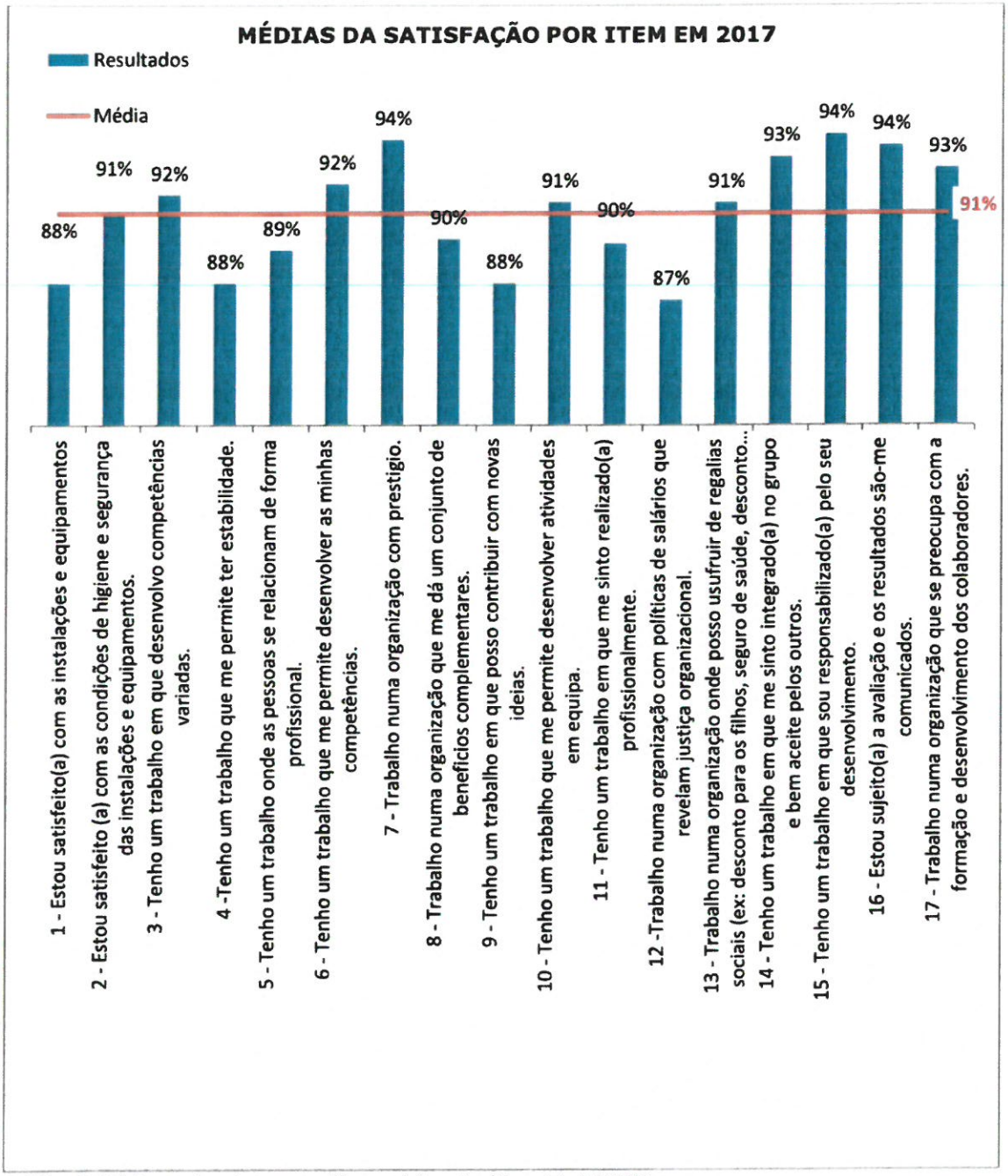

Gráfico 2. Média ponderada por questão e média aritmética global (2017).

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 sou responsabilizado(a) pelo seu desenvolvimento";
- "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:

- "Trabalho numa organização com políticas de salários que revelam justiça organizacional";
- "Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias";
- "Tenho um trabalho que me permite ter estabilidade";
- "Estou satisfeito(a) com as instalações e equipamentos".

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 95%. As restantes escalas somam o total de 2%, não sendo significativa a sua interpretação.

3.3 Perguntas abertas (Sugestões e comentários):

Os colaboradores não efetuaram sugestões e comentários no questionário.

4. BENCHMARK

4.1. Análise Comparativa Geral da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores em 2017, 2016 e 2015.

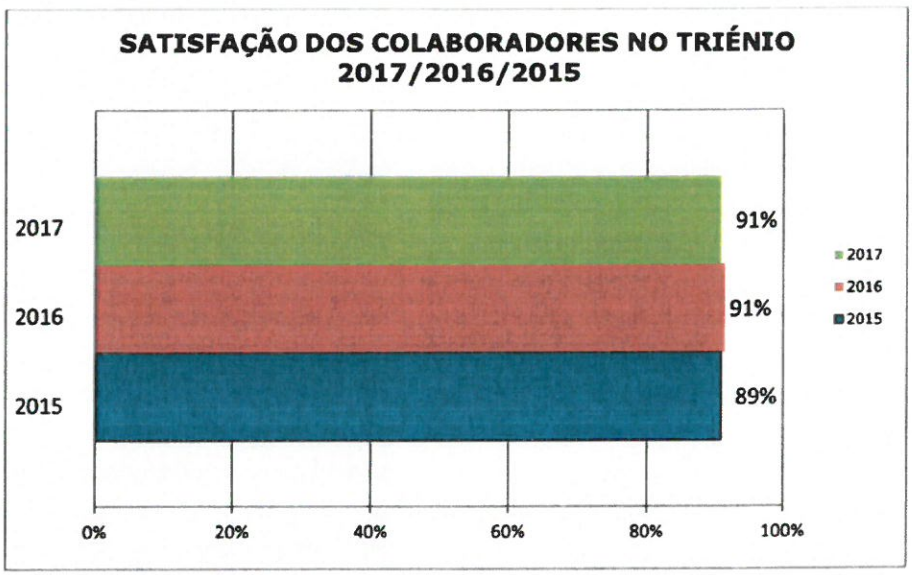

Gráfico 3. Média aritmética do grau de satisfação dos colaboradores (triénio 2017, 2016 e 2015).

Através da análise do Gráfico 3, constata-se que, em média, o nível de satisfação global dos colaboradores mantém-se face ao ano anterior (2016), verificando-se que houve um aumento de 2 pontos percentuais, face a 2015.

4.2. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores no triénio em 2017, 2016 e 2015, por item

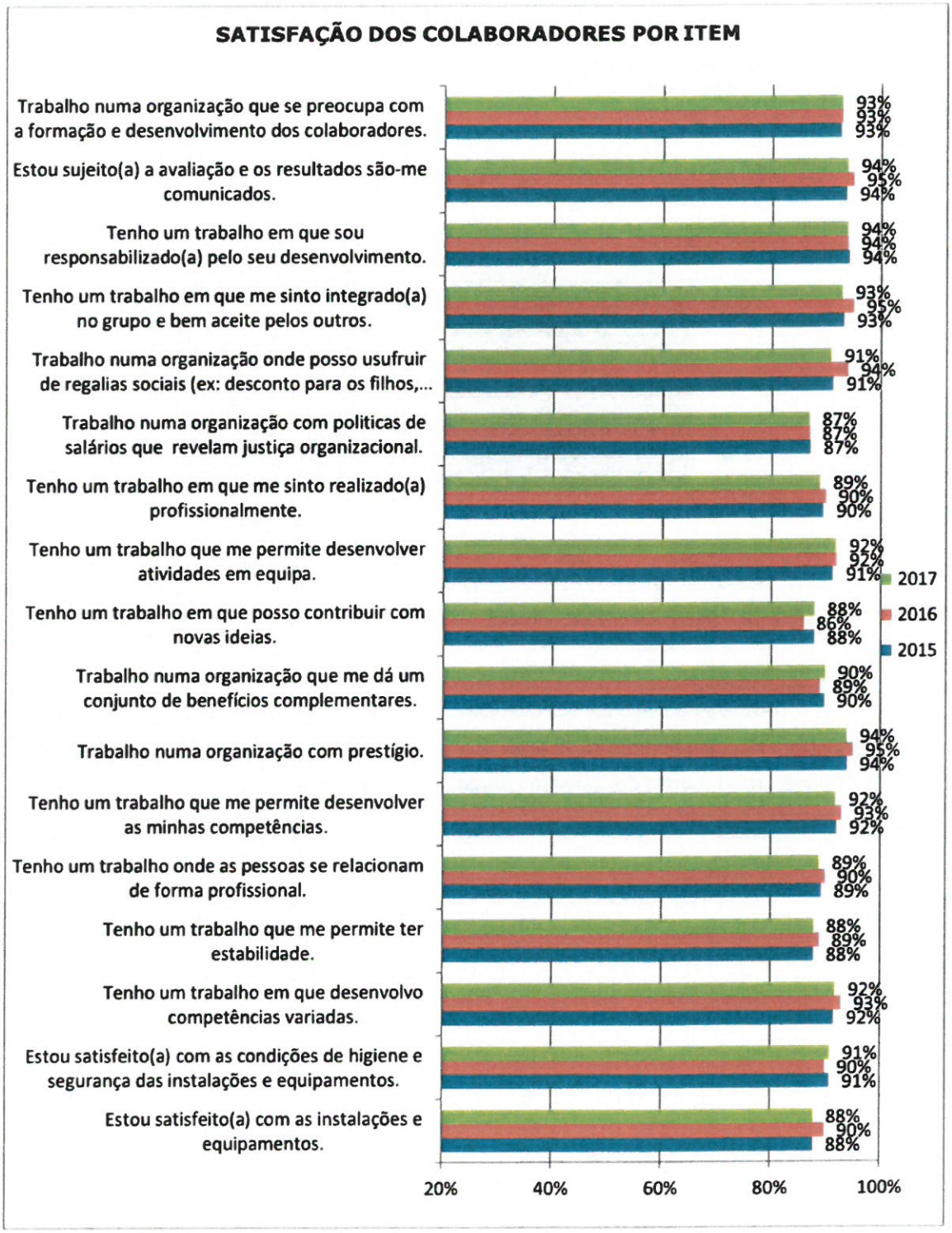

Gráfico 4. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2017, 2016 e 2015), por item.

- **Itens que obtiveram a <u>maior</u> pontuação nos anos em comparação**

Item	Ano	Percentagem
"Tenho um trabalho em que sou responsabilizado(a) pelo seu desenvolvimento"	2017	94%
"Estou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me comunicados"	2017	94%
	2016	95%
"Trabalho numa organização com prestígio"	2017	94%
	2016	95%
	2015	92%
"Trabalho numa organização que se preocupa com a formação e desenvolvimento dos colaboradores"	2017	93%
	2015	92%
"Tenho um trabalho em que me sinto integrado(a) no grupo e bem aceite pelos outros"	2016	95%
"Trabalho numa organização onde posso usufruir de regalias sociais (ex: desconto para os filhos, seguro de saúde, desconto de produtos farmacêuticos, etc)"	2015	92%

- **Itens que obtiveram <u>menor</u> pontuação nos anos em comparação**

Item	Ano	Percentagem
Estou satisfeito(a) com as instalações e equipamentos	2017	88%
"Trabalho numa organização com políticas de salários que revelam justiça organizacional"	2017	87%
	2016	86%
"Tenho um trabalho que me permite ter estabilidade"	2017	88%
"Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias"	2017	88%
	2016	86%
"Trabalho numa organização com políticas de salários que revelam justiça organizacional"	2017	87%
	2015	82%
"Tenho um trabalho em que me sinto realizado(a) profissionalmente"	2015	82%

É de salientar que há pouca oscilação na percentagem de satisfação em 2017 face a 2016, por pergunta.

A maior percentagem de diminuição do grau de satisfação foi identifica na pergunta "Trabalho numa organização onde posso usufruir de regalias sociais (ex: desconto para os filhos, seguro de saúde, desconto de produtos farmacêuticos, etc)", (-3%), face ao ano transato.

4.3. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação por Resposta Social em 2017, 2016 e 2015

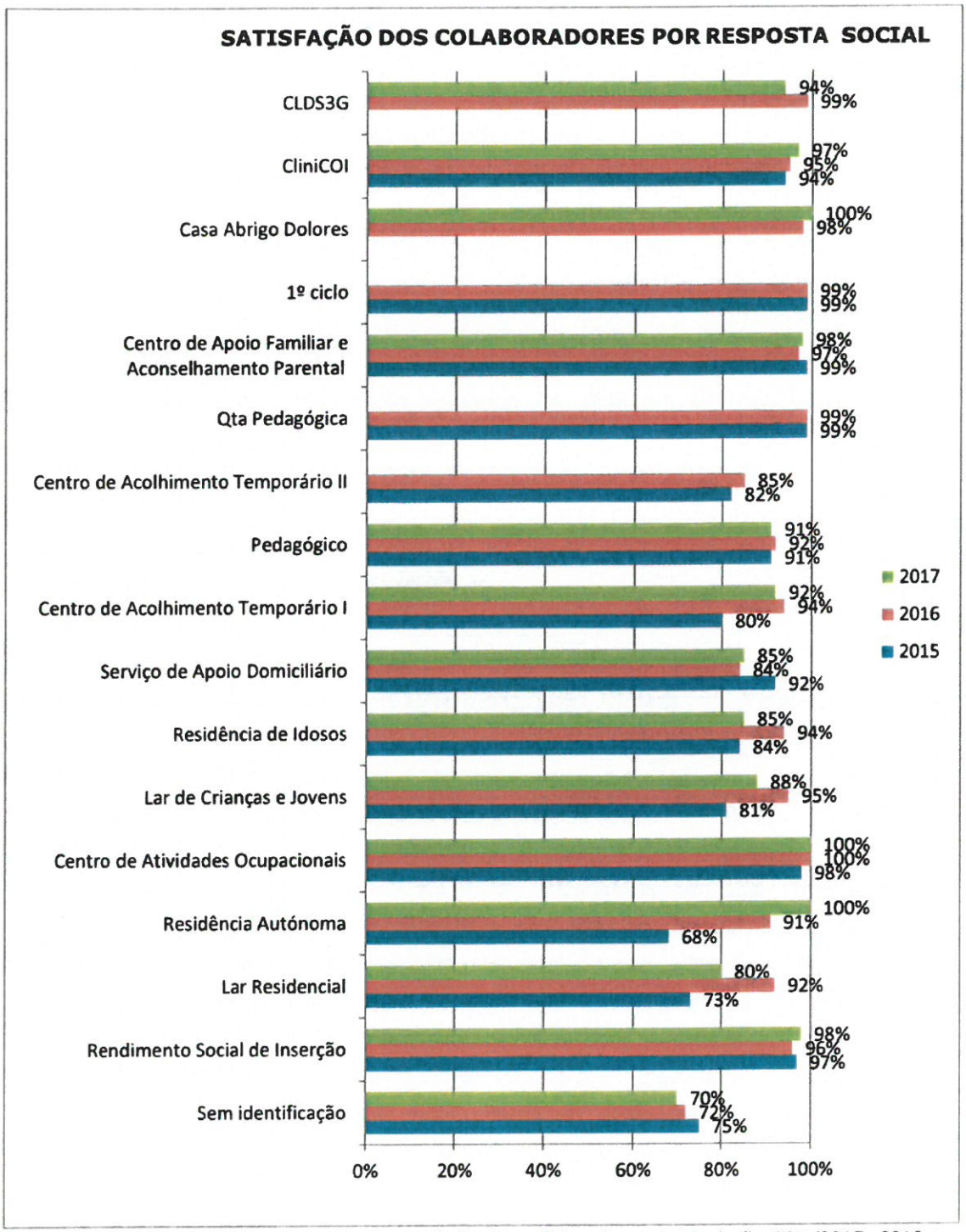

Gráfico 5. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2017, 2016 e 2015), por resposta social.

A análise do gráfico anterior evidencia que, em 2017, houveram aumentos na satisfação dos colaboradores, nomeadamente na Residência Autónoma (+9%) e na Casa Abrigo Dolores (+2%). O Centro de Atividades Ocupacionais manteve a percentagem de satisfação máxima, face ao ano trasato.

Em 2017, o maior aumento foi registado na Residência Autónoma (+9%).

Por outro lado, o maior decréscimo na satisfação dos colaboradores foi observado na Resposta Social de Lar Residencial (-12%).

No ano em análise não foram efetuadas avaliações de satisfação nas respostas sociais de sustentabilidade económica financeira - Quinta Pedagógica e na resposta social de 1º ciclo do ensino básico. A resposta social de Centro de Acolhimento Temporário (12-18 anos), o questionário foi preenchido apenas por um colaborador, contudo a percentagem foi imputada ao grupo de colaboradores que não se identificaram no questionário.

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 e especificamente dos recursos humanos da Instituição.

Pinhal Novo, 7 de Março de 2018

SEDE

Av. Zeca Afonso 2955-220 Pinhal Novo

Tel: 212 362 302

Fax: 212 387 741

Email: fundacao@fundacao-coi.pt

www.fundacao-coi.pt

www.facebook.com/fundacaocoi