FUNDAÇÃO COI

RELATÓRIO:

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

2018

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

Instituição Particular de Solidariedade Social
Pinhal Novo, 1980

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

nível A ISS

SGS certificação acreditada IPAC

1. Visto.
2. Publicar
29.03.2019

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 2018, 2017 e 2016 13

4.2 Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores no triénio em 2018, 2017 e 2016 por item 14

4.3. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação por Resposta Social em 2018, 2017 e 2016 17

5. CONCLUSÃO 18

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Respostas agrupadas por grau de satisfação (2018) **10**

Gráfico 2. Média ponderada por questão e média aritmética global (2018) **11**

Gráfico 3. Média aritmética do grau de satisfação dos colaboradores (triénio 2018, 2017 e 2016) **13**

Gráfico 4. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2018, 2017 e 2016), por item **14**

Gráfico 5. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores por resposta social/sector da Fundação COI (2018, 2017 e 2016). **17**

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório reflete os resultados da análise dos Questionários de Avaliação de Satisfação aos colaboradores, conforme definido em Processo de avaliação do desempenho e melhoria, no âmbito do sistema de Gestão da Qualidade da Fundação COI e referente ao ano de 2018.

O processo suprarreferido define que a avaliação de satisfação dos colaboradores decorra com uma periodicidade anual.

A avaliação foi efetuada através da aplicação de questionários de avaliação de satisfação aos colaboradores no início do presente ano, relativo à satisfação destes no ano anterior (2018). O processo de avaliação de satisfação inicia-se no final do ano, a que se refere o relatório, através de despacho efetuado pelo Conselho de Administração.

A análise dos resultados às questões permitem aferir o grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI, identificar pontos fortes e pontos fracos e identificar oportunidades de melhoria a implementar.

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 e áreas de sustentabilidade económico-financeira da Fundação, de forma a apurar resultados relativamente aos 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 e áreas de sustentabilidade económico-financeira, correspondendo a 61 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 (2018).

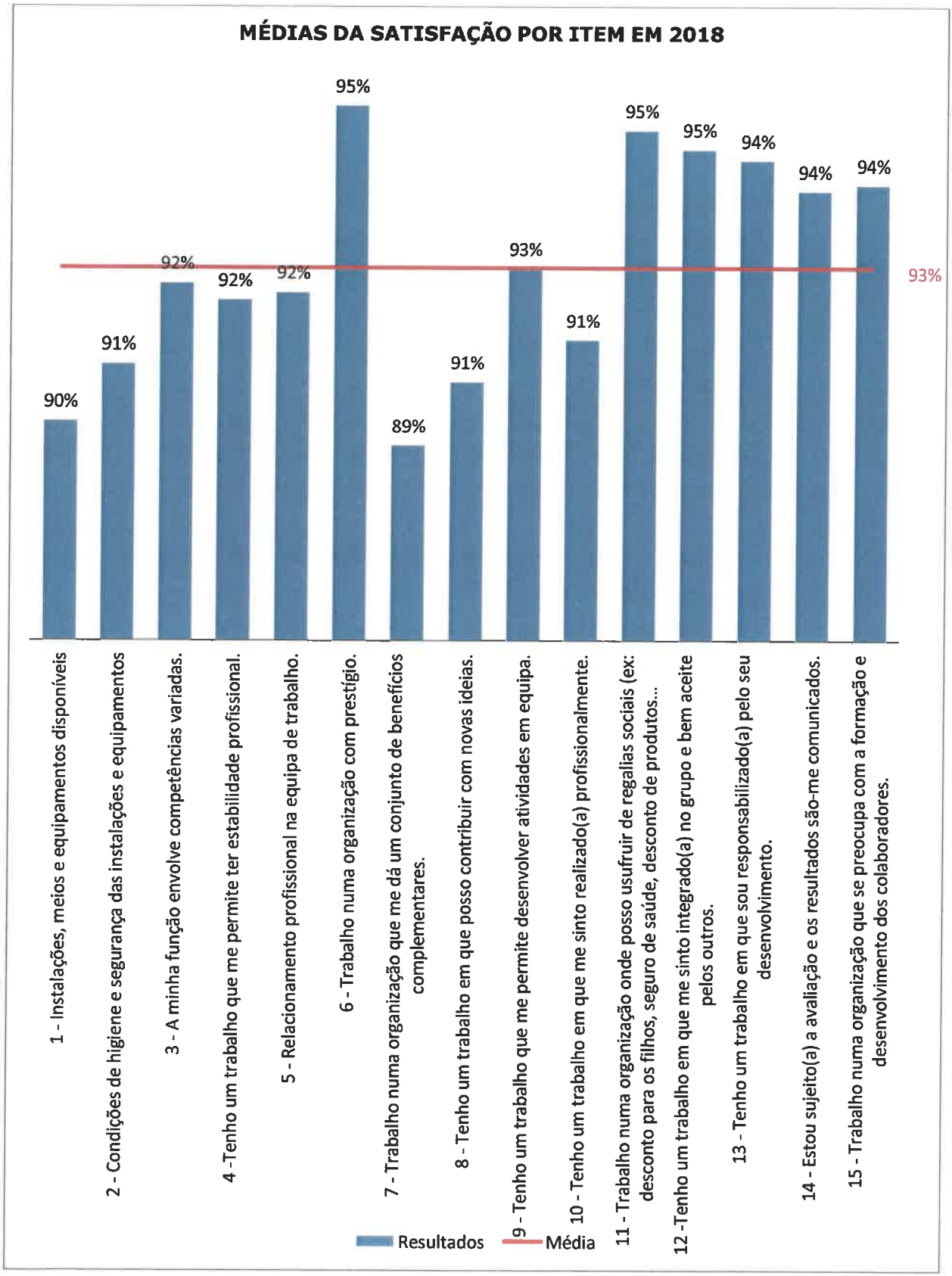

Gráfico 2. Média ponderada por questão e média aritmética global (2018).

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" (95%);
- "Trabalho numa organização onde posso usufruir de regalias sociais (ex: desconto para os filhos, seguro de saúde, desconto de produtos farmacêuticos, etc)" (95%);
- "Tenho um trabalho em que me sinto integrado(a) no grupo e bem aceite pelos outros" (95%);

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 que me dá um conjunto de benefícios complementares" (89%);
- "Instalações, meios e equipamentos disponíveis" (90%);
- "Condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos" (91%);
- "Tenho um trabalho em que posso contribuir com novas ideias" (91%);
- "Tenho um trabalho em que me sinto realizado(a) profissionalmente" (91%).

Verifica-se que o grau de satisfação dos colaboradores situa-se nos **(93%)**, ultrapassando, assim, a meta definida para o processo.

O grau de satisfação dos colaboradores (Totalmente Satisfeito/ Satisfeito) perfez um total de 96%. As restantes escalas somam o total de 1%, não sendo significativa a sua interpretação.

3.3 Perguntas abertas (Sugestões e comentários):

Apenas um colaborador efetuou comentário no questionário, que não foi considerado, por não ter relevância estatística.

4. BENCHMARK

4.1. Análise Comparativa Geral da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores em 2018, 2017 e 2016.

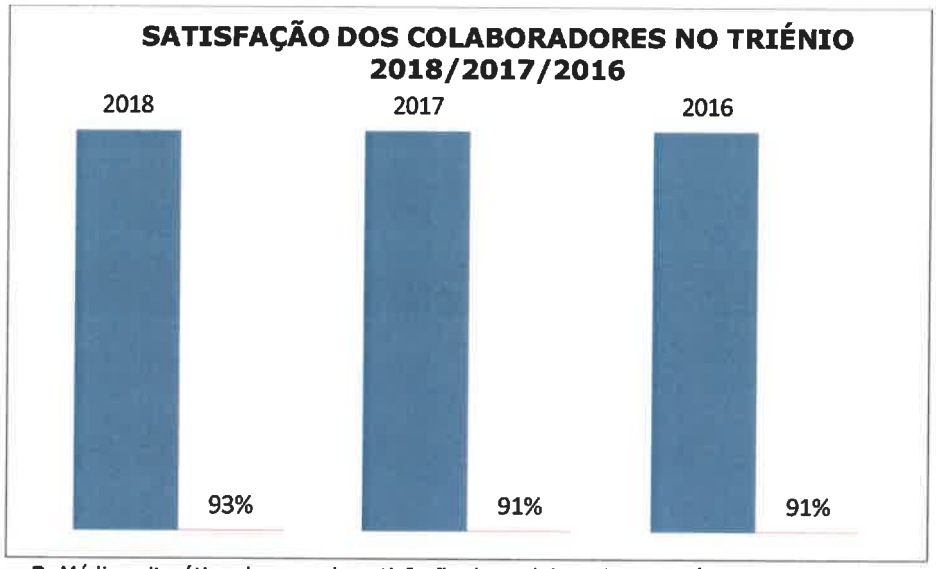

Gráfico 3. Média aritmética do grau de satisfação dos colaboradores (triénio 2018, 2017 e 2016).

Através da análise do Gráfico 3, constata-se que, em média, o nível de satisfação global dos colaboradores aumentou (93%), face ao ano anterior (2017), verificando-se que houve um aumento de 2 pontos percentuais, face a 2017 e 2016.

4.2. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores no triénio em 2018, 2017 e 2016, por item

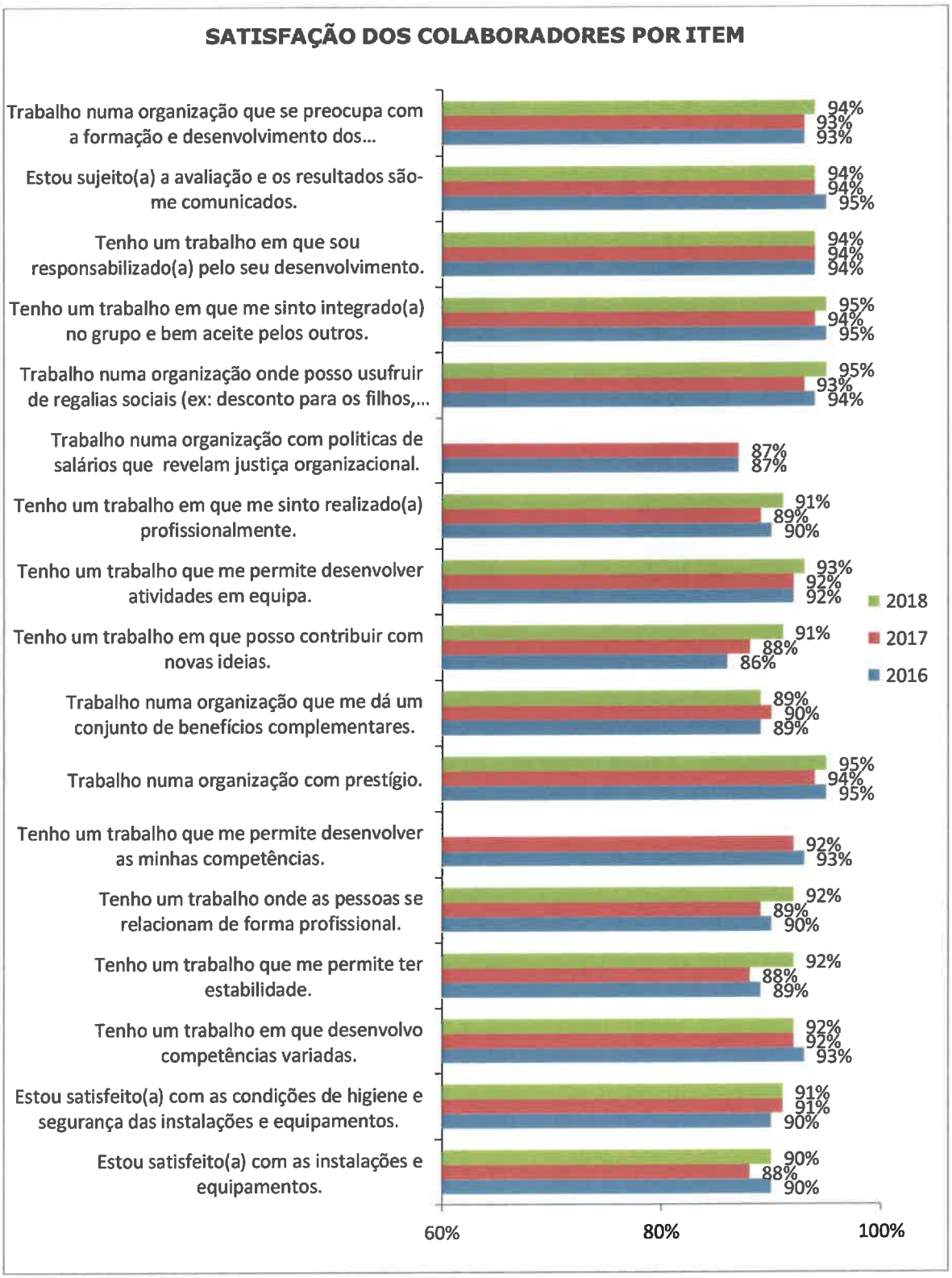

Gráfico 4. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores da Fundação COI (2018, 2017 e 2016), por item.

No ano 2018, as perguntas do questionário foram rescritas de forma a espelhar a evolução e dinâmica da Organização. Contudo, ainda é possivel efetuar a comparação dos resultados obtidos em anos anteriores, por pergunta. A comparação encontra-se no gráfico acima.

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

Item	Ano	Percentagem
"Tenho um trabalho em que me sinto integrado(a) no grupo e bem aceite pelos outros"	2018	95%
	2016	95%
"Trabalho numa organização onde posso usufruir de regalias sociais (ex: desconto para os filhos, seguro de saúde, desconto de produtos farmacêuticos, etc)"	2018	95%
"Trabalho numa organização com prestígio"	2018	95%
	2017	94%
	2016	95%
"Tenho um trabalho em que sou responsabilizado(a) pelo seu desenvolvimento"	2018	94%
	2017	94%
"Estou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me comunicados"	2018	94%
	2017	94%
	2016	95%
"Trabalho numa organização que se preocupa com a formação e desenvolvimento dos colaboradores"	2018	94%
	2017	93%

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

Item	Ano	Percentagem
"Trabalho numa organização que me dá um conjunto de benefícios complementares."	2018	89%
Estou satisfeito(a) com as instalações e equipamentos	2018	90%
	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%

É de salientar que há pouca oscilação nos resultados da percentagem de satisfação em 2018 face a 2017, por pergunta, apenas um aumento médio de 1%.

O maior aumento percentual do grau de satisfação foi registado na pergunta *"Tenho um trabalho que me permite ter estabilidade"* (+4%), comparativamente ao resultado obtido no ano transato.

4.3. Análise Comparativa da Avaliação de Satisfação por Resposta Social em 2018, 2017 e 2016

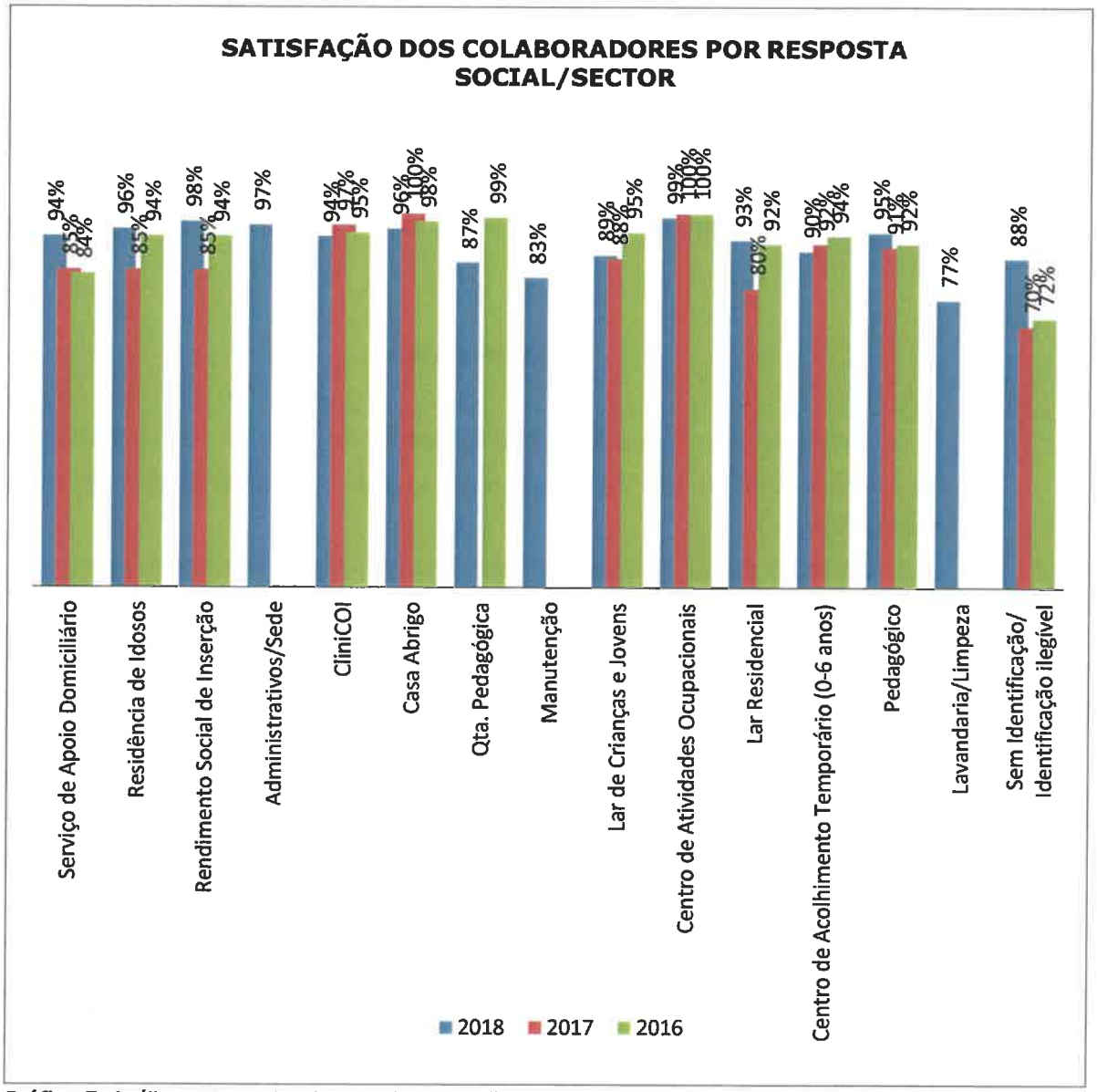

Gráfico 5. Análise comparativa do grau de satisfação dos colaboradores por resposta social/sector da Fundação COI (2018, 2017 e 2016).

A análise do gráfico anterior evidencia que, em 2018, houveram aumentos na satisfação dos colaboradores, nomeadamente na resposta social de Rendimento Social de Inserção e Lar Residencial, ambos com (+13%), a Residência de Idosos (+11%), o Serviço de Apoio Domiciliário (+9%) e o Pedagógico (+4%).

Em 2018, o maior aumento foi registado no grupo de colaboradores que não se identificaram no moemnto de responder ao questionário (+18%) e nas respostas sociais

de Rendimento Social de Inserção e Lar Residencial, ambas (+13%).

Por outro lado, o maior decréscimo na satisfação dos colaboradores foi observado na Resposta Social de Casa Abrigo Dolores (-4%), em seguida a área de sustentabilidade económica-financeira - Clinicoi (-3%).

No ano em análise não foram efetuadas avaliações dos colaboradores que integram a área de sustentabilidade económica financeira – Farmatural e as respostas sociais de Residência Autónoma, Centro de Acolhimento Temporário (12-18 anos), CAFAP, CLDS 3G e Projeto Incorpora.

No sector da Manutenção, o questionário foi preenchido apenas por um colaborador.

5. CONCLUSÃO

Os colaboradores da Fundação COI evidenciaram, através dos resultados obtidos, um grau de satisfação de **(93%)** com o posto de trabalho e as condições oferecidas pela entidade patronal.

A prestação de serviços de qualidade a todos os nossos clientes/utentes continua a ser um dos critérios essenciais para a Organização e, por esse facto a Fundação COI pretende continuar a oferecer as melhores condições de trabalho, profissionalismo e serviço técnico em todas as suas áreas que intervém.

A avaliação do grau de satisfação dos colaboradores permite 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 de apoio à gestão de recursos humanos.

Desta forma, através dos resultados de avaliação de satisfaço a Instituição poderá conhecer melhor os colaboradores e definir estratégias de empowerment junto dos mesmos.

Pinhal Novo, 15 de Março de 2019

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