



## 1. INTRODUÇÃO

Com o presente documento pretendem apurar-se os resultados do questionário aplicado aos colaboradores do Lar – Centro Social Arcanjo Gabriel, sob a perspectiva dos mesmos, vetores fundamentais do desempenho da Instituição, visando aferir o grau de satisfação e motivação destes durante o ano de 2017. Este relatório enquadra-se na metodologia de avaliação da satisfação dos colaboradores do CSAG e pretende identificar oportunidades de melhoria e áreas prioritárias de atuação de forma a melhorar a satisfação e ajustar os parâmetros em avaliação às necessidades dos colaboradores, enquanto parte interessada da instituição.

Para tal foi decisiva a participação ativa de todos para maior fiabilidade dos resultados, na determinação de conclusões, especialmente aquelas que mais se refletem no quotidiano da Instituição e, de forma incisiva, a divulgação e análise com as diferentes estruturas numa perspectiva de contributo para a consolidação e desenvolvimento do Lar - CSAG.

Este documento estrutura-se de forma paralela à do Questionário da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores (no qual se fundamentou).

Estes dados serão representados de forma gráfica, legendados e sem comentários interpretativos, tratados pela Diretora de serviços e seguindo as recomendações da Direção do Lar-CSAG. Em todo este percurso a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes.

O inquérito de avaliação do grau de satisfação dos colaboradores foi disponibilizado em março, em suporte de papel.

De um universo de 35 colaboradores, 31 responderam ao inquérito, o que corresponde a uma participação de 89%.

## 2. APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

### 2.1. QUESTIONÁRIO – PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATUALIZADOS

O questionário aplicado aos colaboradores foi composto por 43 perguntas. Foi considerada uma escala de 1 a 5 (1 – “Muito insatisfeito”, 2 – “Insatisfeito”, 3 – “Satisfeito em parte”, 4 – “Satisfeito”, 5 – “Muito satisfeito”). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda possível assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

O questionário incluía duas perguntas “abertas” e era constituído pelos seguintes parâmetros em avaliação:

- A – Satisfação global dos colaboradores com a instituição
- B – Satisfação com a gestão, sistemas de gestão e avaliação
- C – Satisfação com as condições de trabalho
- D – Satisfação com as condições de higiene, Saúde, Segurança e Equipamentos
- E – Motivação

Assim sendo, o questionário era composto pelas seguintes perguntas:

		1	2	3	4	5	NS	NA
	<b><u>Estou satisfeito/a com:</u></b>							
A1	Organização do serviço onde trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A2	Funcionamento do serviço onde trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A3	O meu envolvimento nos processos de melhoria e tomada de decisão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A4	Envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão da instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A5	Igualdade de oportunidades (carreira, formação,...) praticada pela instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A6	Imagem da instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A7	Canais de comunicação existentes (ex: informações/circulares internas, reuniões, placard informativo).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<b><u>Estou satisfeito/a com/quando:</u></b>							
B1	Envolvimento da Direção/seu representante com os colaboradores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B2	Aptidão da Direção/seu representante para comunicar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B3	Aptidão da liderança da Direção/seu representante para conduzir a instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B4	Liderança da Direção/seu representante através do exemplo. Aceita críticas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B5	Respeito, encorajamento e confiança mútua praticados pela Direção/seu representante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B6	Estilo de liderança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B7	Acesso e conhecimento da política, estratégia e dos objetivos da instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B8	Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor está a ser aplicado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



		1	2	3	4	5	NS	NA
B9	Minha participação nas atividades a desenvolver e objetivos a atingir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B10	Sou solicitado/a para o desempenho de outras funções para além das que me estão atribuídas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B11	Oportunidades criadas pela instituição para o desenvolvimento de novas competências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B12	Postura da instituição face à mudança e à modernização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B13	Competência e desempenho do meu superior hierárquico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B14	Competência e desempenho dos meus colegas de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B15	Competência e desempenho do meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B16	Tomada de conhecimento dos objetivos quantificáveis a avaliar na Avaliação Desempenho do Colaborador.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Estou satisfeito/a com:</u></b>								
C1	Ambiente de trabalho da instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C2	Modo como a instituição lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais (colaborador).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C3	Igualdade de tratamento entre pares, praticada pela instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C4	A minha relação com todos os outros colaboradores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C5	Ajuda, colaboração e cooperação entre colegas da mesma área.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C6	Ajuda, colaboração e cooperação entre colegas de outras áreas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C7	Trabalho em equipa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C8	Adequação da carga horária/ trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C9	Possibilidade do colaborador escolher o horário que lhe permita conciliar com a sua vida pessoal e familiar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C10	Incutir, possibilitar e valorizar a apresentação de sugestões no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Estou satisfeito/a com:</u></b>								
D								
D1	Condições de higiene e saúde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D2	Equipamentos e materiais fundamentais ao exercício da minha função.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D3	Condições de segurança da instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Estou satisfeito/a com:</u></b>								
E1	Trabalho que realizo (sinto-me realizado/a profissionalmente).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2	Remuneração auferida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E3	Reconhecimento do meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E4	Ações de formação recebidas (necessárias ao desempenho das minhas funções).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E5	Informação necessária ao bom desempenho das minhas funções.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E6	Grau de motivação (para aprender novos métodos de trabalho, desenvolver trabalho de equipa, participar em ações de formação, sugerir melhorias).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E7	Considerando todos os aspetos do seu trabalho e da sua vida nesta instituição, como avalia o seu grau de satisfação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor, proceda ao levantamento das ações de formação que gostaria de realizar no próximo ano.

Por favor, nomeie oportunidades de melhoria que gostaria de ver implementadas na sua área de atuação.



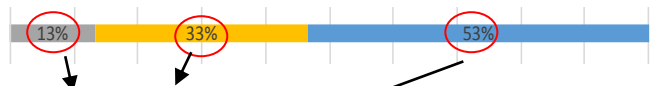
### 3. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR QUESTÃO

Nesta secção apresenta-se o grau de satisfação dos colaboradores nas questões colocadas no Questionário e que a seguir são enunciadas.

De seguida apresenta-se a análise dos resultados dos questionários e respetiva visualização gráfica.

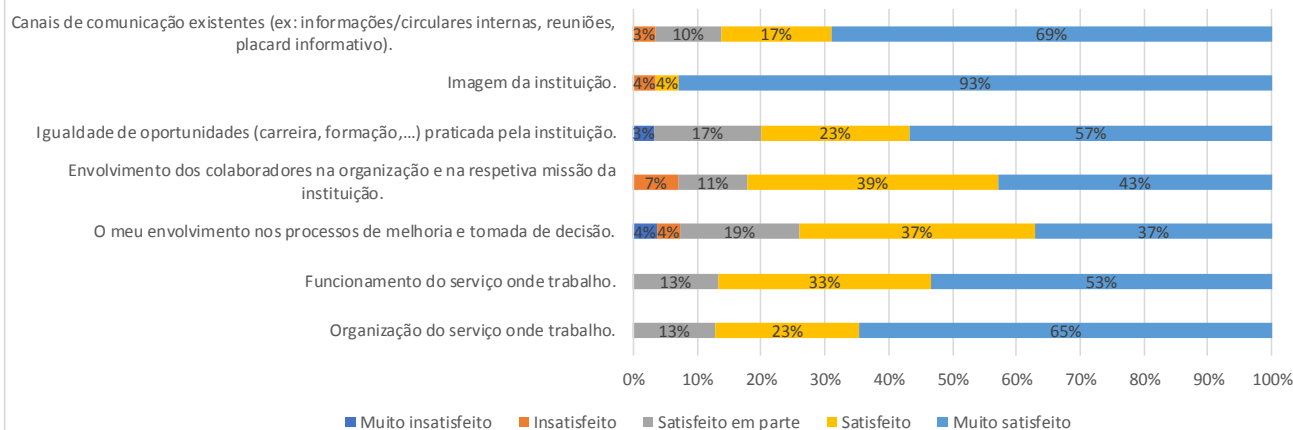
Alerta-se para a leitura dos gráficos que deverá ser feita da seguinte forma:

Funcionamento do serviço onde trabalho.

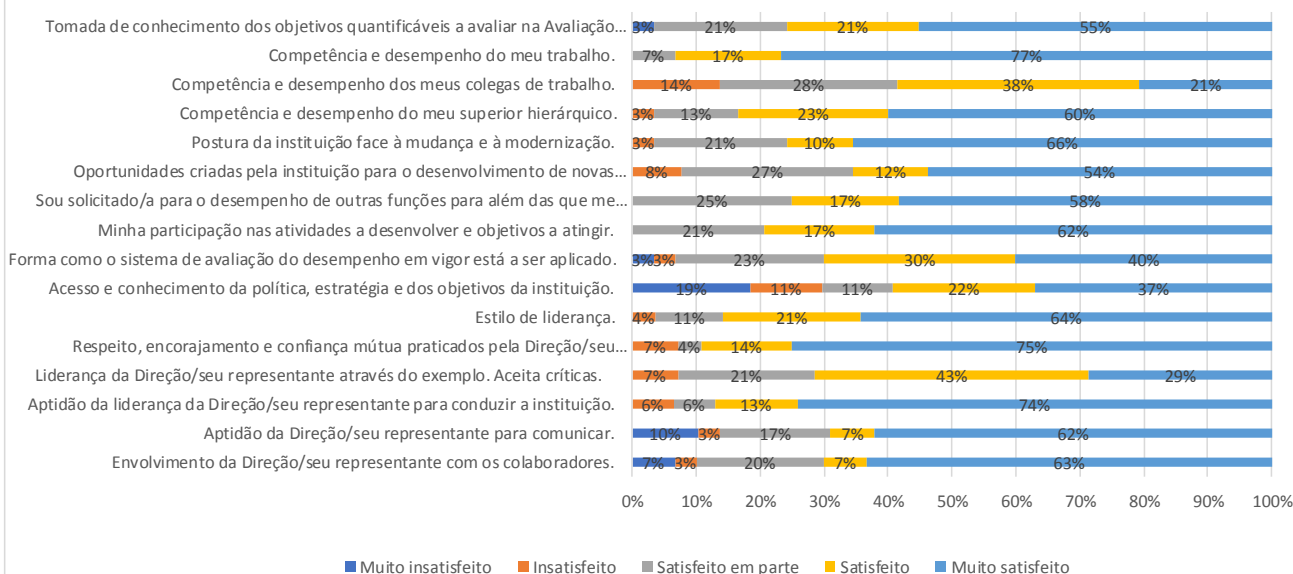


NÚMERO DE RESPOSTAS

#### SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM A INSTITUIÇÃO

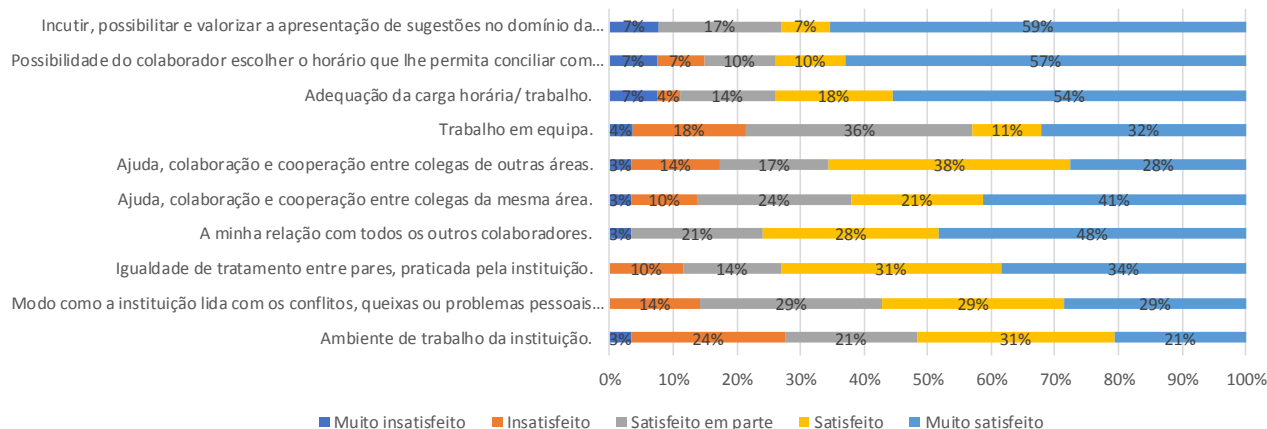


#### SATISFAÇÃO COM A GESTÃO, SISTEMAS DE GESTÃO E AVALIAÇÃO

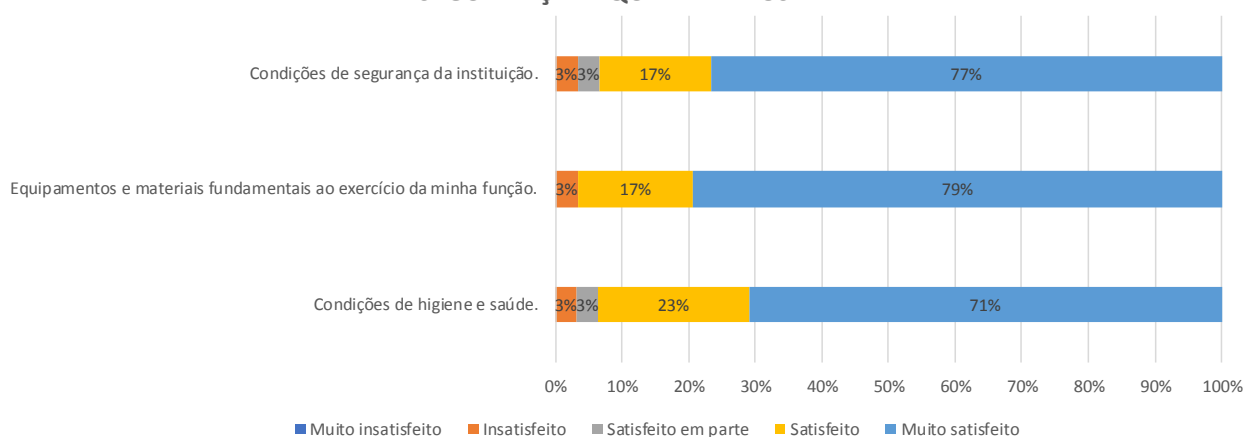




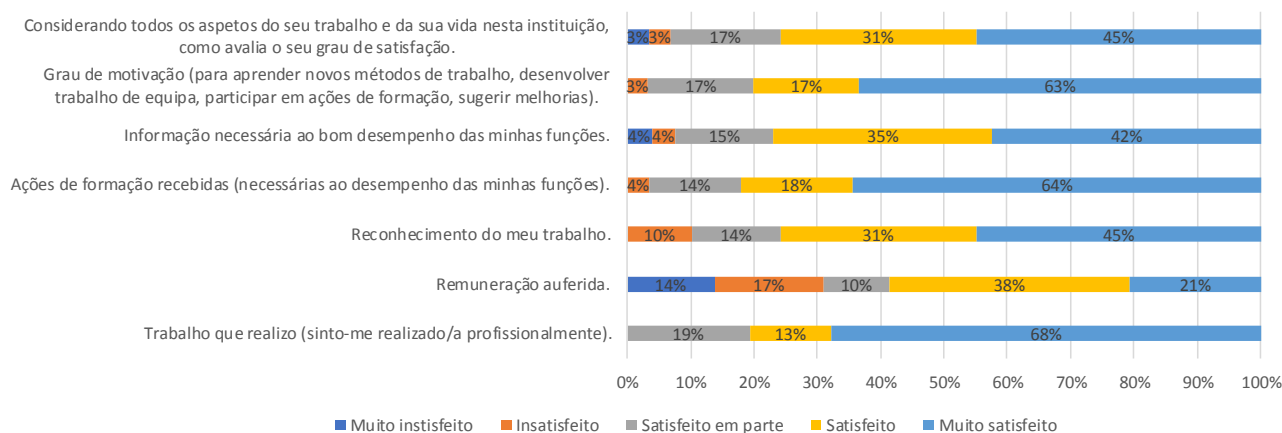
### SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO



### SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM AS CONDIÇÕES DE HIGIENE, SAÚDE, SEGURANÇA E EQUIPAMENTOS

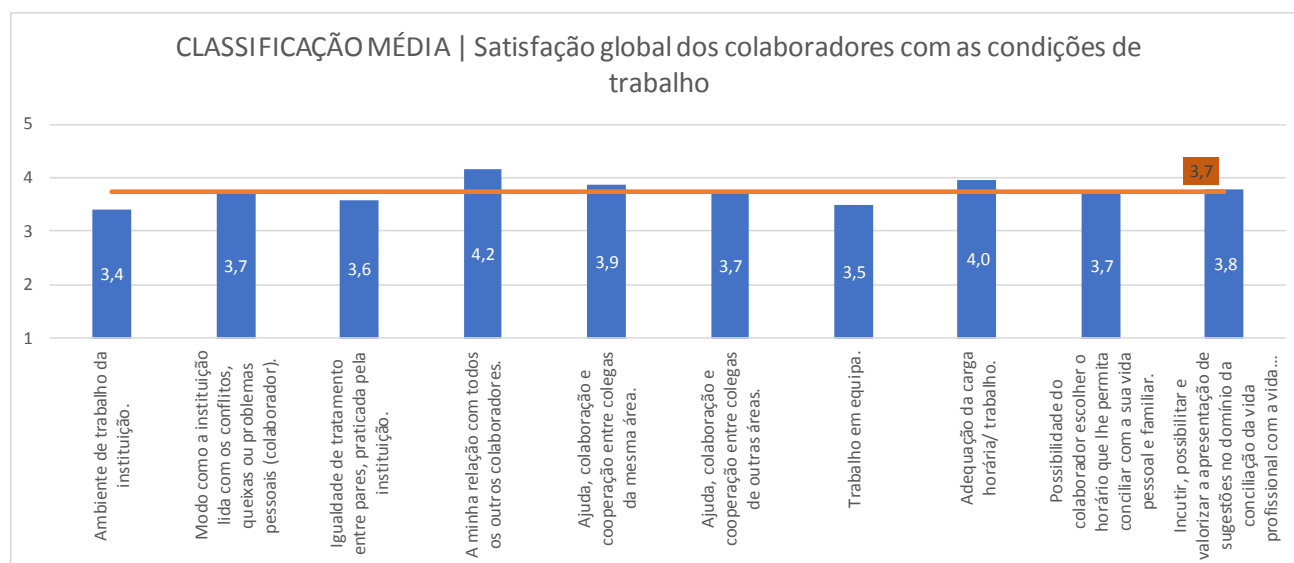
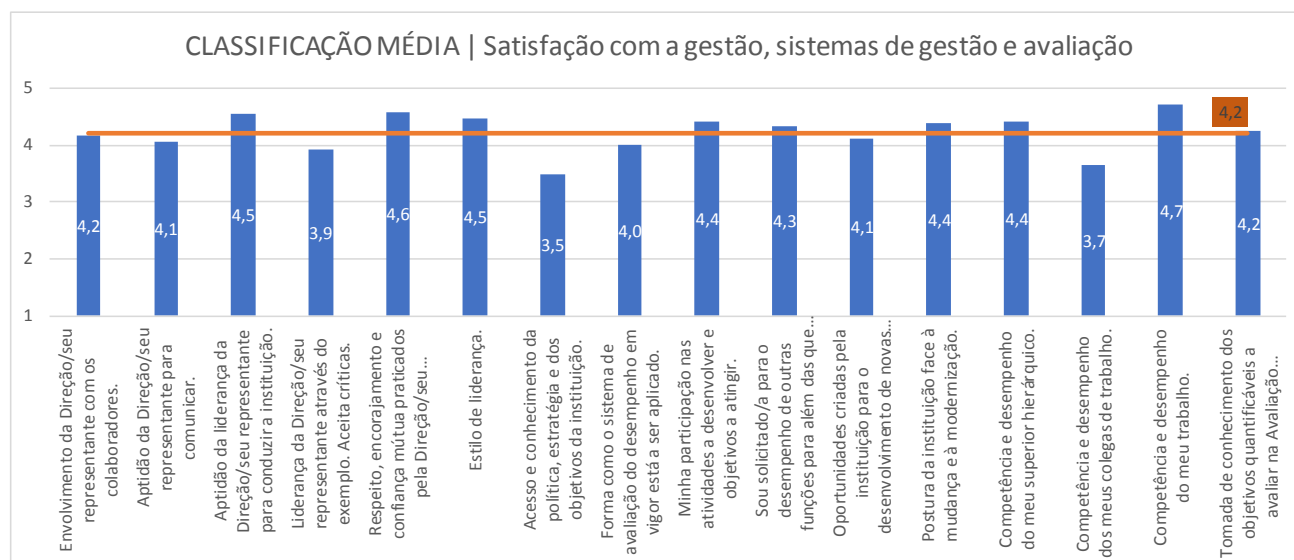
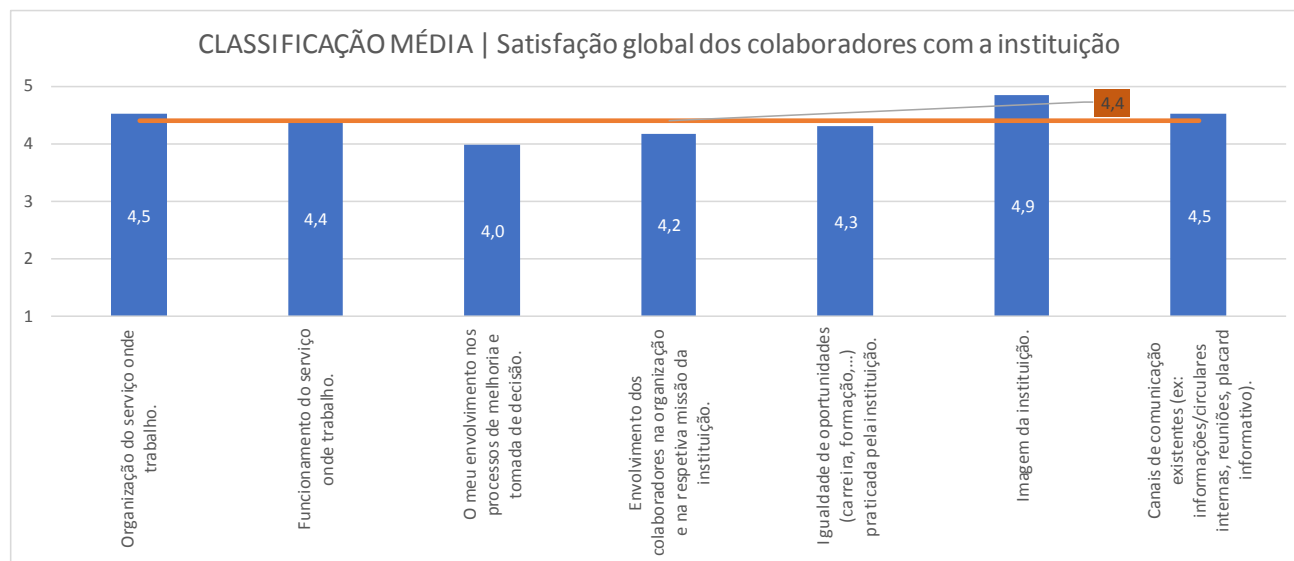


### MOTIVAÇÃO



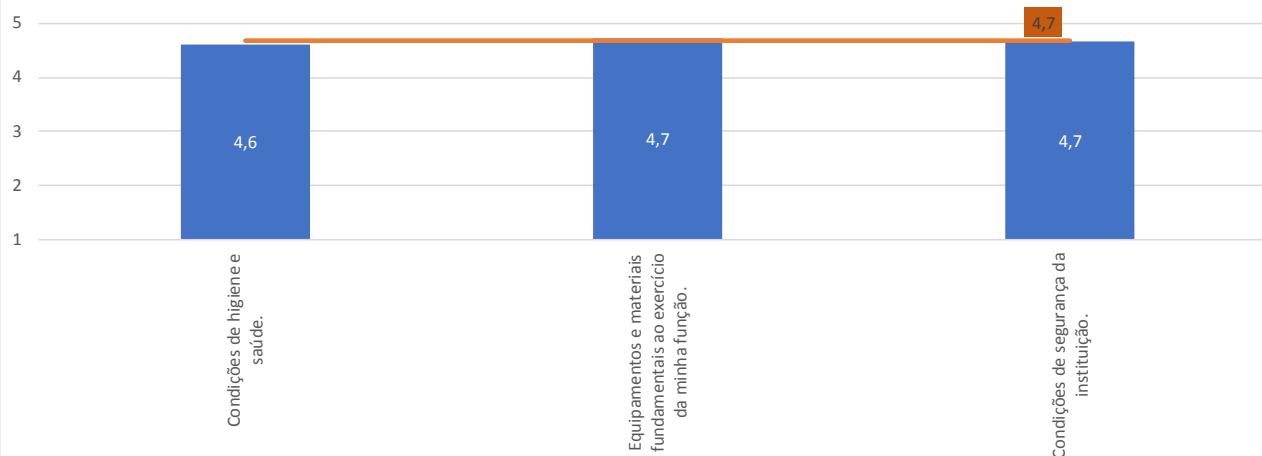


#### 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS MÉDIOS POR PARÂMETRO AVALIADO

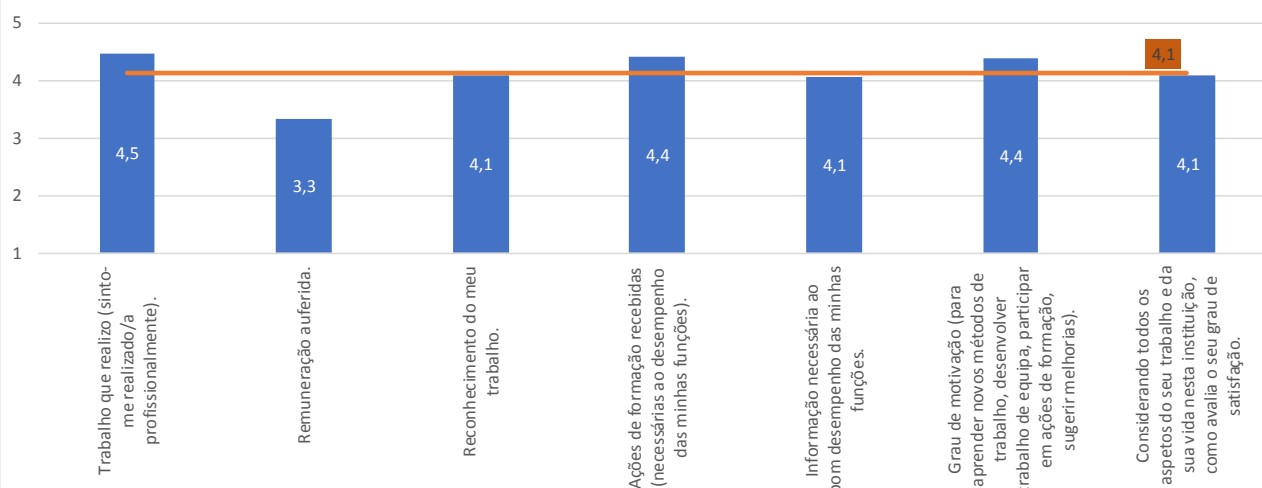




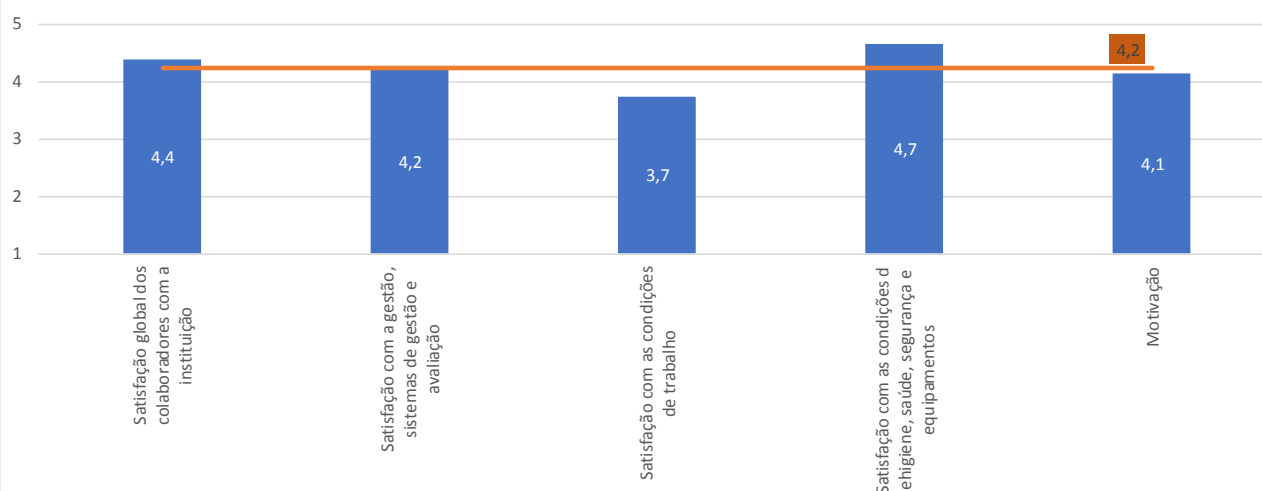
### CLASSIFICAÇÃO MÉDIA | Satisfação global dos colaboradores com as condições de higiene, saúde, segurança e equipamentos

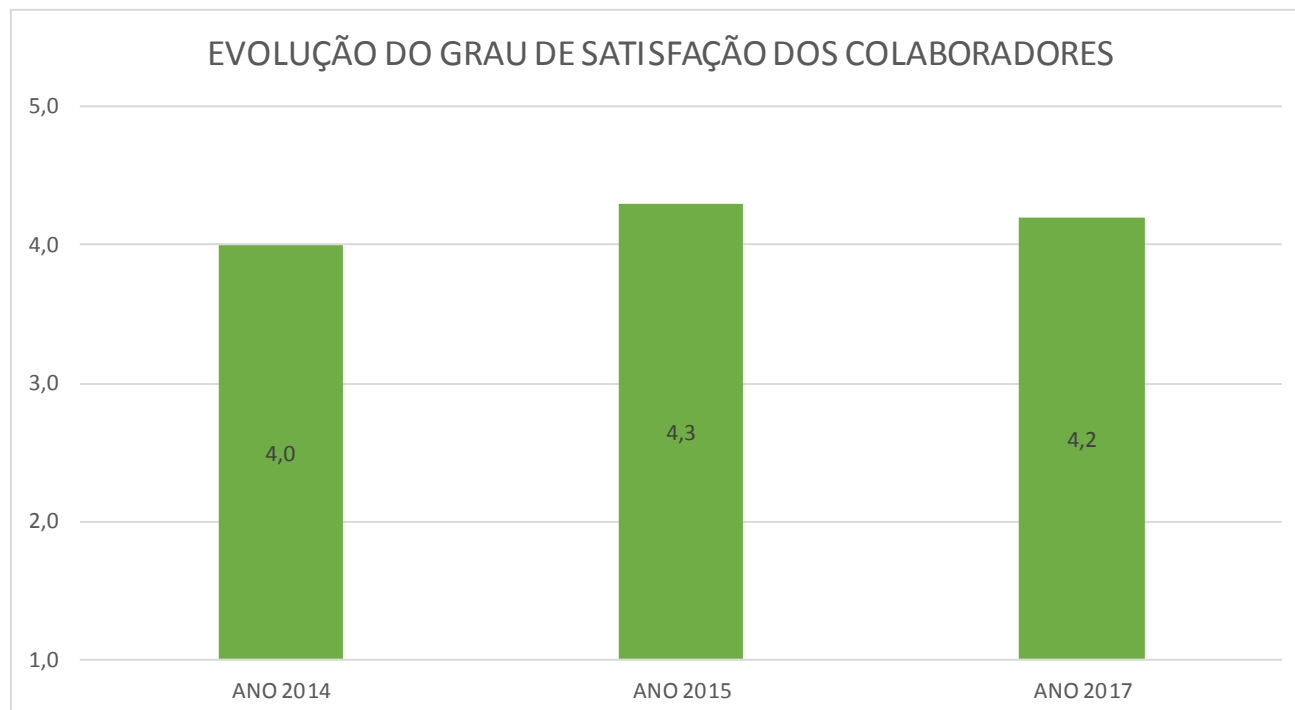


### CLASSIFICAÇÃO MÉDIA | Motivação



### CLASSIFICAÇÃO GERAL | ANO 2017





## 5. ANÁLISE GLOBAL DA AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO LAR – CSAG

		MÉDIA	DESVIO PADRÃO	CV	MODA	MIN	MAX
<b>A – Satisfação global dos colaboradores com a instituição</b>							
A1	Organização do serviço onde trabalho.	4,5	0,71	16%	5	3	5
A2	Funcionamento do serviço onde trabalho.	4,4	0,71	16%	5	3	5
A3	O meu envolvimento nos processos de melhoria e tomada de decisão.	4,0	1,02	25%	4;5	1	5
A4	Envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão da instituição.	4,2	0,89	21%	5	2	5
A5	Igualdade de oportunidades (carreira, formação,...) praticada pela instituição.	4,3	0,97	23%	5	1	5
A6	Imagem da instituição.	4,9	0,58	12%	5	2	5
A7	Canais de comunicação existentes (ex: informações/circulares internas, reuniões, placard informativo).	4,5	0,81	18%	5	2	5
<b>B - Satisfação com a gestão, sistemas de gestão e avaliação</b>							
B1	Envolvimento da Direção/seu representante com os colaboradores.	4,2	1,24	30%	5	1	5
B2	Aptidão da Direção/seu representante para comunicar.	4,1	1,36	33%	5	1	5
B3	Aptidão da liderança da Direção/seu representante para conduzir a instituição.	4,5	0,87	19%	5	2	5
B4	Liderança da Direção/seu representante através do exemplo. Aceita críticas.	3,9	0,88	22%	4	2	5
B5	Respeito, encorajamento e confiança mútua praticados pela Direção/seu representante.	4,6	0,86	19%	5	2	5
B6	Estilo de liderança.	4,5	0,82	18%	5	2	5
B7	Acesso e conhecimento da política, estratégia e dos objetivos da instituição.	3,5	1,52	44%	5	1	5
B8	Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor está a ser aplicado.	4,0	1,03	26%	5	1	5

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES – 2017  
**LAR CENTRO SOCIAL ARCANJO GABRIEL**



B9	Minha participação nas atividades a desenvolver e objetivos a atingir.	4,4	0,81	18%	5	3	5
B10	Sou solicitado/a para o desempenho de outras funções para além das que me estão atribuídas.	4,3	0,85	20%	5	3	5
B11	Oportunidades criadas pela instituição para o desenvolvimento de novas competências.	4,1	1,05	26%	5	2	5
B12	Postura da instituição face à mudança e à modernização.	4,4	0,93	21%	5	2	5
B13	Competência e desempenho do meu superior hierárquico.	4,4	0,84	19%	5	2	5
B14	Competência e desempenho dos meus colegas de trabalho.	3,7	0,96	26%	4	2	5
B15	Competência e desempenho do meu trabalho.	4,7	0,59	12%	5	3	5
B16	Tomada de conhecimento dos objetivos quantificáveis a avaliar na Avaliação Desempenho do Colaborador.	4,2	1,01	24%	5	1	5
<b>C - Satisfação com as condições de trabalho</b>							
C1	Ambiente de trabalho da instituição.	3,4	1,16	34%	4	1	5
C2	Modo como a instituição lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais (colaborador).	3,7	1,03	28%	3;4;5	2	5
C3	Igualdade de tratamento entre pares, praticada pela instituição.	3,6	1,54	43%	5	2	5
C4	A minha relação com todos os outros colaboradores.	4,2	0,99	24%	5	1	5
C5	Ajuda, colaboração e cooperação entre colegas da mesma área.	3,9	1,17	30%	5	1	5
C6	Ajuda, colaboração e cooperação entre colegas de outras áreas.	3,7	1,11	30%	4	1	5
C7	Trabalho em equipa.	3,5	1,21	35%	3	1	5
C8	Adequação da carga horária/ trabalho.	4,0	1,43	36%	5	1	5
C9	Possibilidade do colaborador escolher o horário que lhe permita conciliar com a sua vida pessoal e familiar.	3,7	1,75	47%	5	1	5
C10	Incute, possibilitar e valorizar a apresentação de sugestões no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	3,8	1,73	46%	5	1	5
<b>D - Satisfação com as condições de higiene, saúde, segurança e equipamentos</b>							
D1	Condições de higiene e saúde.	4,6	0,70	15%	5	2	5
D2	Equipamentos e materiais fundamentais ao exercício da minha função.	4,7	0,64	13%	5	2	5
D3	Condições de segurança da instituição.	4,7	0,70	15%	5	2	5
<b>E - Motivação</b>							
E1	Trabalho que realizo (sinto-me realizado/a profissionalmente).	4,5	0,80	18%	5	3	5
E2	Remuneração auferida.	3,3	1,35	40%	4	1	5
E3	Reconhecimento do meu trabalho.	4,1	0,99	24%	5	2	5
E4	Ações de formação recebidas (necessárias ao desempenho das minhas funções).	4,4	0,86	19%	5	2	5
E5	Informação necessária ao bom desempenho das minhas funções.	4,1	1,03	25%	5	1	5
E6	Grau de motivação (para aprender novos métodos de trabalho, desenvolver trabalho de equipa, participar em ações de formação, sugerir melhorias).	4,4	0,88	20%	5	2	5
E7	Considerando todos os aspetos do seu trabalho e da sua vida nesta instituição, como avalia o seu grau de satisfação.	4,1	1,03	25%	5	1	5





## 6. IDENTIFICAR OS MOTIVOS PARA A INSATISFAÇÃO E DEFINIR PROPOSTAS DE MELHORIA

PROPOSTAS DE MELHORIA IDENTIFICADAS	OBSERVAÇÕES
"Mais colaboração entre pares"	
"Contratação de mais colaboradores"	
"Mais compreensão entre colegas de trabalho"	

## 7. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO IDENTIFICADAS

PROPOSTAS DE MELHORIA IDENTIFICADAS	OBSERVAÇÕES
Gestão de conflitos	

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados das respostas, de forma global, é possível concluir que, os colaboradores avaliam de forma satisfatória ou muito satisfatória todos os parâmetros em avaliação, apresentando uma avaliação global de 4.2 (numa escala de 1 a 5):

- A | Satisfação global dos colaboradores com a instituição = nível 4 (4.4);
- B | Satisfação com a gestão, sistemas de gestão e avaliação = nível 4 (4.2);
- C | Satisfação com as condições de trabalho = nível 4 (3.7);
- D | Satisfação com as condições de higiene, saúde, segurança e equipamentos = nível 5 (4.7);
- E | Motivação = nível 4 (4.1).

Áreas prioritárias de atuação:

Oportunidades de melhoria:

Observação:

Porque o inquérito aplicado sofreu alterações estruturais significativas relativamente ao inquérito dos anos anteriores, não é apresentado neste relatório a evolução anual parâmetro a parâmetro.