



## **Relatório dos Resultados da Avaliação de Satisfação aos Colaboradores relativa ao ano de 2009**

Esta avaliação foi realizada durante os meses de Dezembro de 2009 a Fevereiro de 2010, recorrendo à aplicação de questionários. De um total de 105 colaboradores, 57 preencheram e entregaram o questionário. A participação nesta avaliação teve carácter facultativo.

Para um nível de confiança de 95% (vulgarmente utilizado em sondagens), e face à amostra recolhida (57), obtivemos um intervalo de confiança de 8,8%. Não sendo o ideal, serve para indicar a tendência generalizada da opinião dos colaboradores à data da aplicação do questionário.

### **Análise Global**

Em termos globais podemos concluir que cerca de 44% dos colaboradores se encontravam satisfeitos, e que 31% se encontravam pouco satisfeitos. 8% encontravam-se muito satisfeitos, e 7% nada satisfeitos.

As perguntas onde os colaboradores demonstraram menos satisfação foram as perguntas nº 2, nº 13 e nº 17, respetivamente:

- Oportunidades para a sua progressão na carreira;
- Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado;
- Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função

O grau de satisfação que tinham há um ano atrás mantinha-se praticamente inalterado.

Um pouco menos de metade dos colaboradores sente que trabalha numa organização inovadora.

Quase todos os colaboradores se encontram disponíveis para aceitar novos desafios.

Cerca de metade dos colaboradores recomendaria a um amigo para que viesse trabalhar para esta instituição.

No geral não há um motivo generalizado para abandonar a instituição, mas nota-se que no DPFI e nos Serviços há um número considerável de colaboradores que sairiam da instituição apenas se fosse para ganhar mais dinheiro ou mudar de profissão.

### **Análise por Departamentos**

O Departamento de Desenvolvimento Pessoal, Formação e Integração foi aquele em que havia melhor nível de satisfação, com 51% dos colaboradores satisfeitos. Os colaboradores pouco satisfeitos eram apenas 24%. Este departamento foi onde se encontrou o valor mais elevado de colaboradores muito satisfeitos, com uma percentagem de 20%.

No lado oposto encontrava-se o Departamento Residencial com 37% dos colaboradores pouco satisfeitos e apenas 36% satisfeitos. Este departamento registou a maior percentagem de colaboradores nada satisfeitos com uma percentagem de 19%.



O Departamento de Educação, Reabilitação e Apoio Social, registou valores mais próximos da tendência global da instituição, com 45% dos colaboradores satisfeitos, e 37% de colaboradores pouco satisfeitos.

Ao nível dos serviços, verificou-se que 43% dos colaboradores se encontravam satisfeitos, e 17% dos colaboradores se encontravam pouco satisfeitos. É de salientar que 22% dos colaboradores dos serviços tiveram dificuldade na resposta a algumas perguntas, optando por não responder ou assinalando a opção “não sabe”.

No que se refere aos quadros superiores, os valores assemelham-se bastante aos verificados no DPFI. Com o senão de que apenas foram recebidos 3 questionários assinalados como pertencentes a quadros. Os restantes foram contabilizados como se se tratassem de colaboradores do departamento.

### **Conclusões**

É de salientar uma vez mais que o intervalo de confiança obtido de 8,8% não sendo o ideal, dá uma ideia próxima da realidade. O recomendado seria um intervalo de confiança na ordem dos 2,7% a 3%, mas para se obter este valor, e dada a população ser reduzida (105 colaboradores), teriam que ser preenchidos e entregues pelo menos 100 questionários.

Com os dados que obtivemos, sabemos que recebemos os questionários dos colaboradores que se preocuparam em dar a sua opinião no sentido de contribuir para a melhoria do seu serviço e do serviço prestado pela instituição.

Para se conseguir obter um intervalo de confiança inferior, teria que se impor a obrigatoriedade do preenchimento e entrega em futuras avaliações, o que é discutível, pois a participação obrigatória poderia originar respostas mais desfazadas da realidade institucional.

Ao abrigo do sistema de Gestão da Qualidade, terá que ser efetuada uma análise minuciosa dos resultados obtidos por departamento, cruzando estes dados com outros aspectos indiretamente relacionados com a satisfação dos colaboradores tais como: Níveis de Absentismo ou Doença; Rotatividade de Pessoal; N.º de Horas de Formação; n.º de Promoções Internas, entre outros que se achem relevantes. Tendo sempre como objetivo, melhorar os índices de satisfação dos seus colaboradores, o que se refletirá numa melhoria efetiva do serviço prestado aos nossos clientes.

O Gestor da Qualidade

(Nuno Paixão)

Viseu 30 de Março de 2010

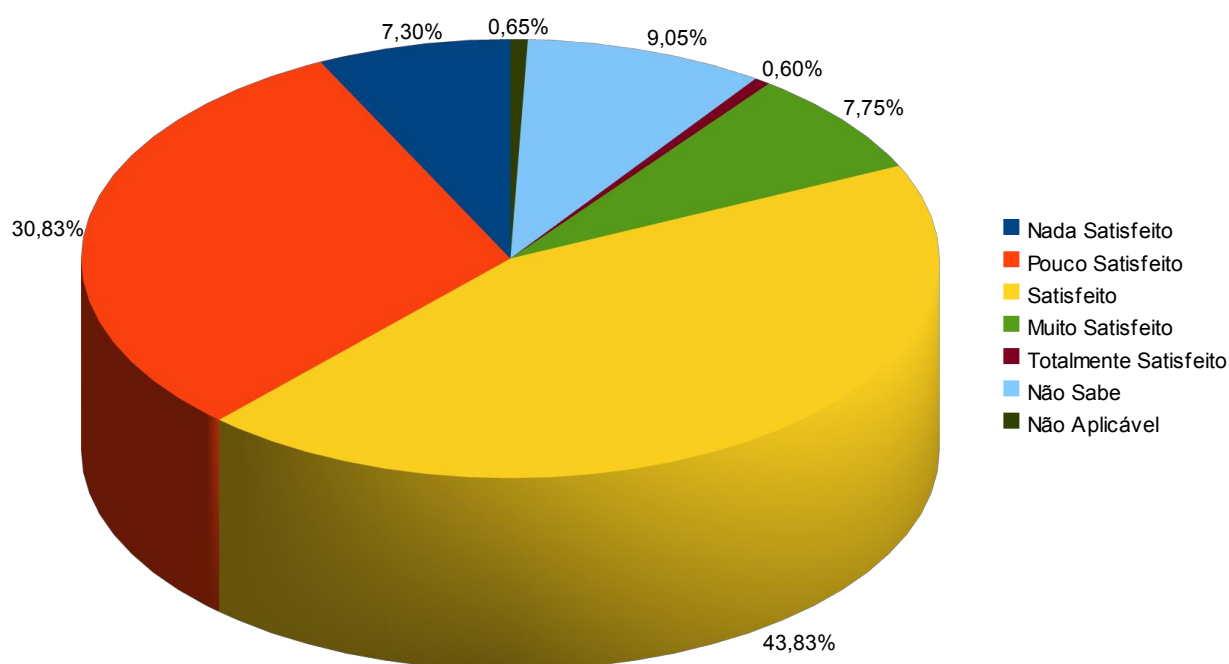
## APPACDM – Viseu - Sede

### Dados Globais da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores realizada em finais de 2009

Intervalo de confiança = 8,8%

Pressupostos: para uma população de 105; a amostra recolhida foi de 57; nível de confiança 95%

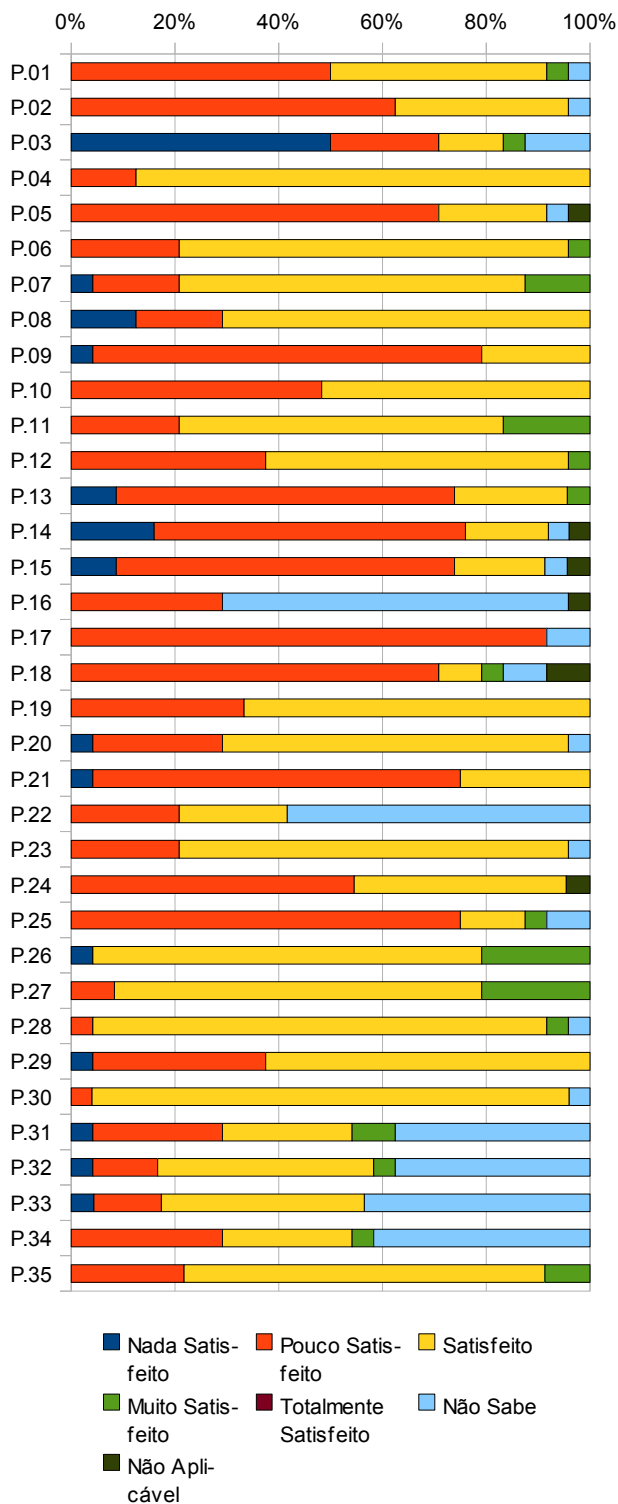
### APPACDM - Viseu - Sede - Grau de Satisfação GLOBAL



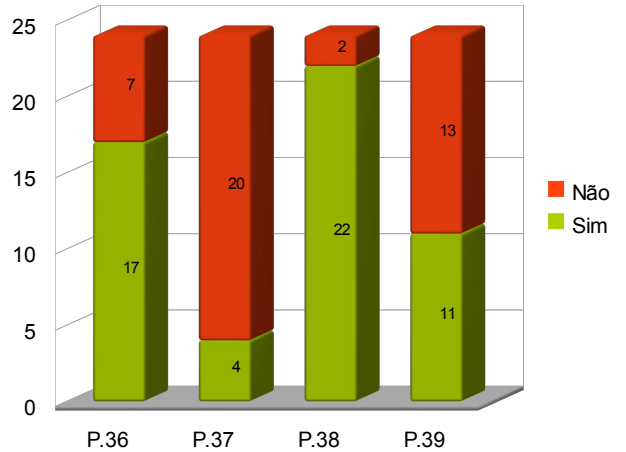
**Departamento de Educação, Reabilitação e Apoio Social – ERAS**

**Dados da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores realizada em finais de 2009**

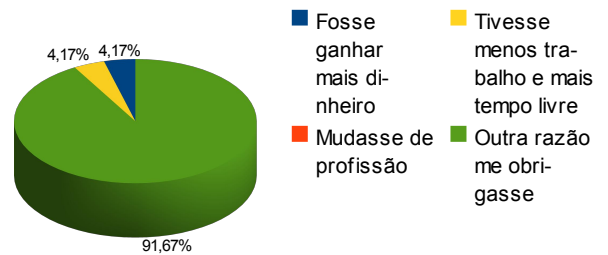
**ERAS - Grau de Satisfação (P.01 a P.35)**



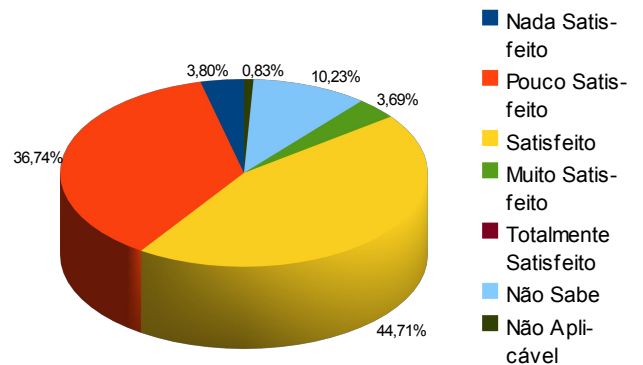
**ERAS - Grau de Satisfação (P.36 a P.39)**



**ERAS - Grau de Satisfação (P.40)**



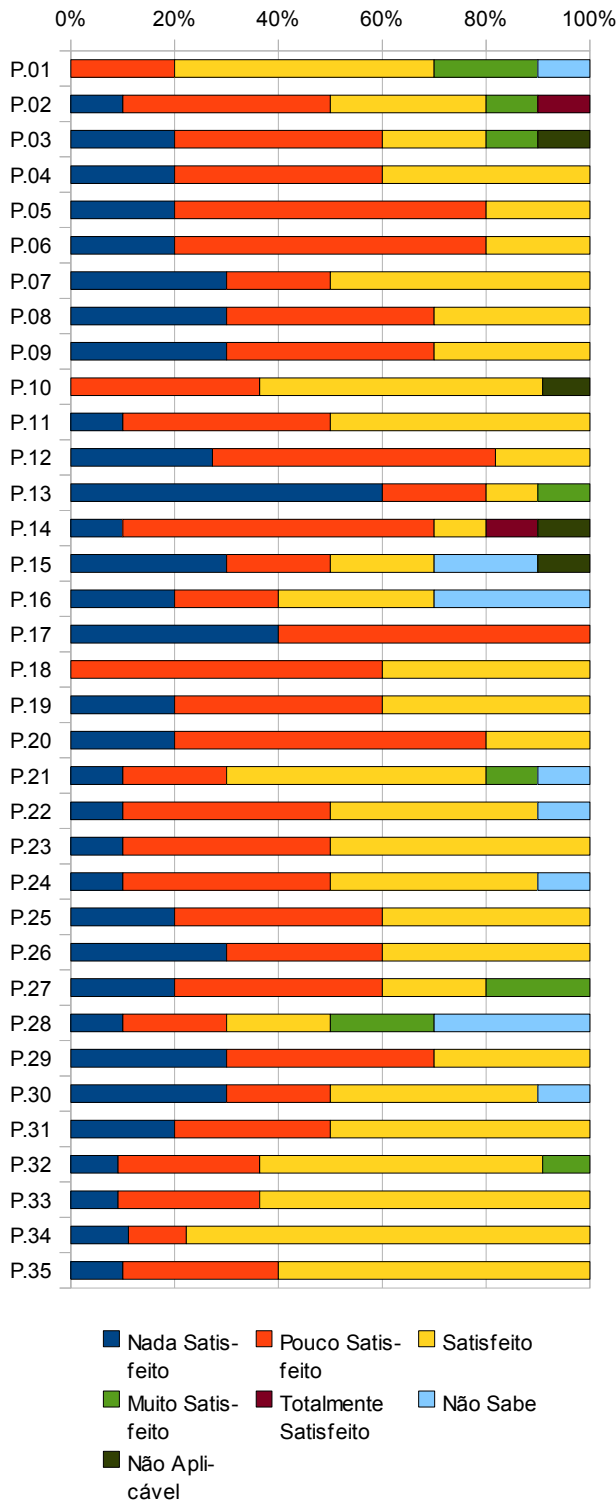
**ERAS - Grau de Satisfação GLOBAL**



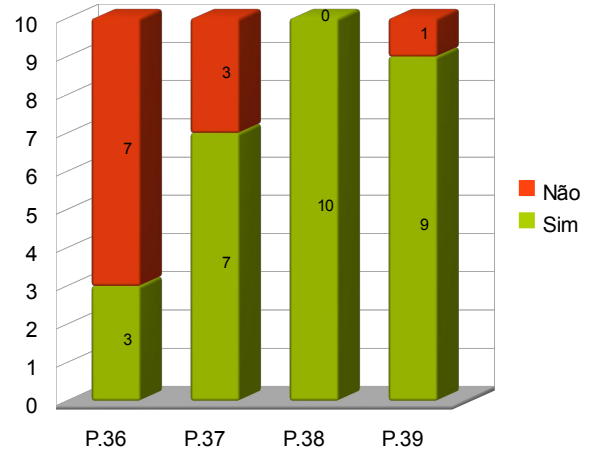
## Departamento Residencial – DR

### Dados da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores realizada em finais de 2009

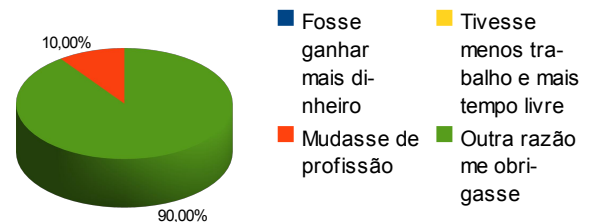
DR - Grau de Satisfação (P.01 a P.35)



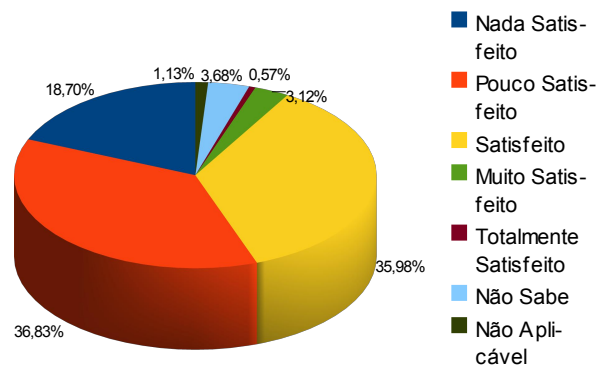
DR - Grau de Satisfação (P.36 a P.39)



DR - Grau de Satisfação (P.40)



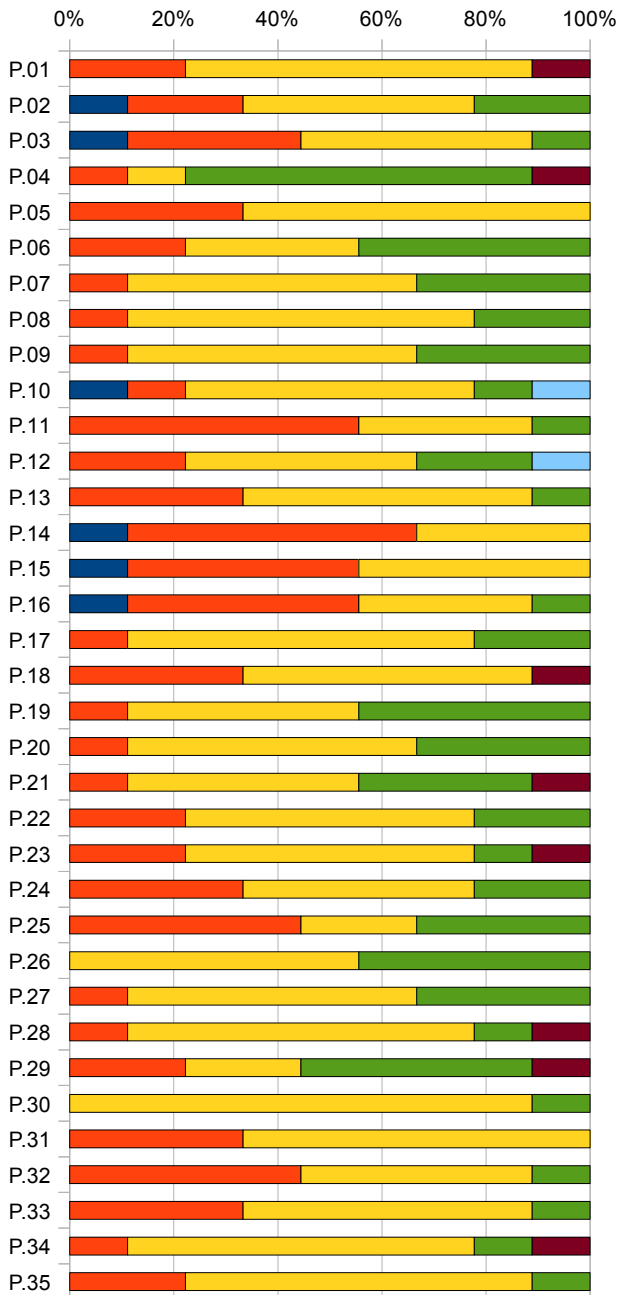
DR - Grau de Satisfação GLOBAL



Departamento de Desenvolvimento Pessoal, Formação e Integração – DPFI

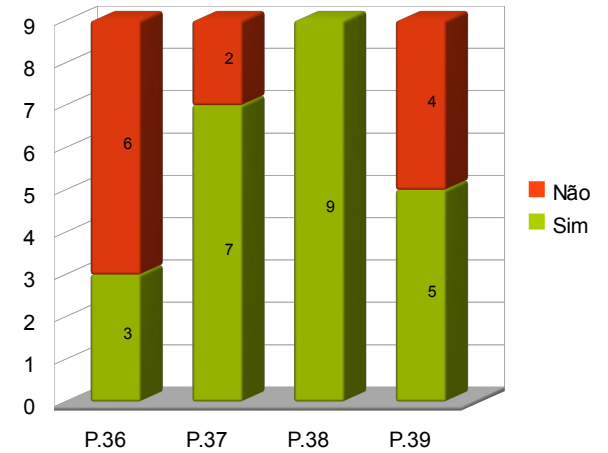
Dados da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores realizada em finais de 2009

DPFI - Grau de Satisfação (P.36 a P.39)

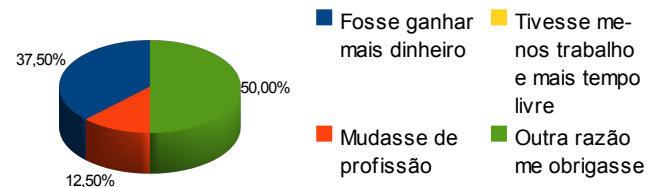


- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não Sabe
- Não Aplicável

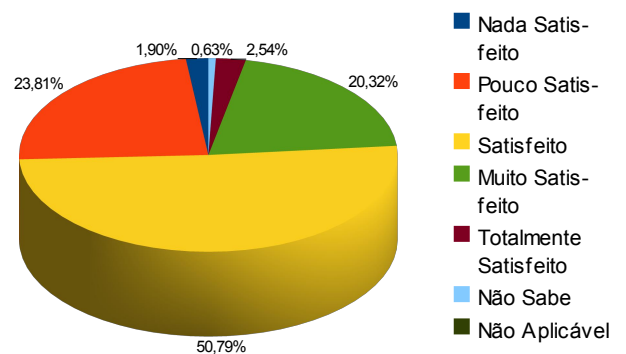
DPFI - Grau de Satisfação (P.36 a P.39)



DPFI - Grau de Satisfação (P.40)



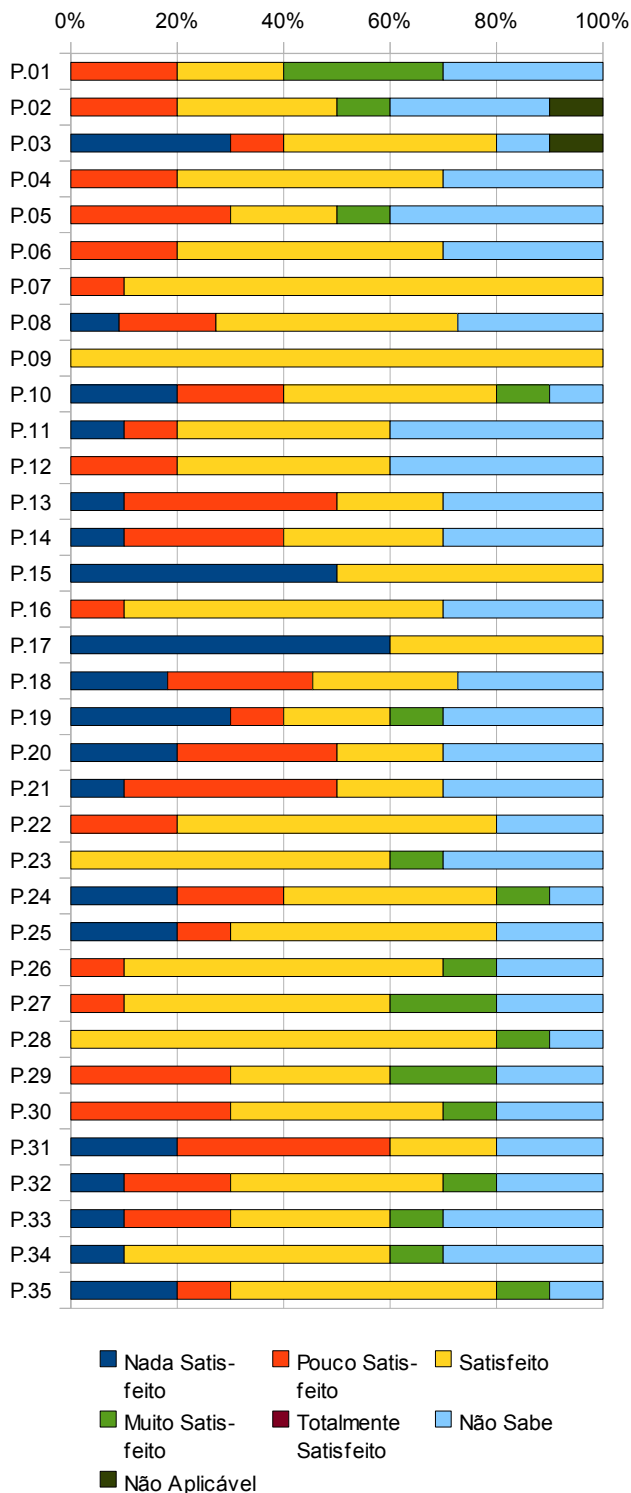
DPFI - Grau de Satisfação GLOBAL



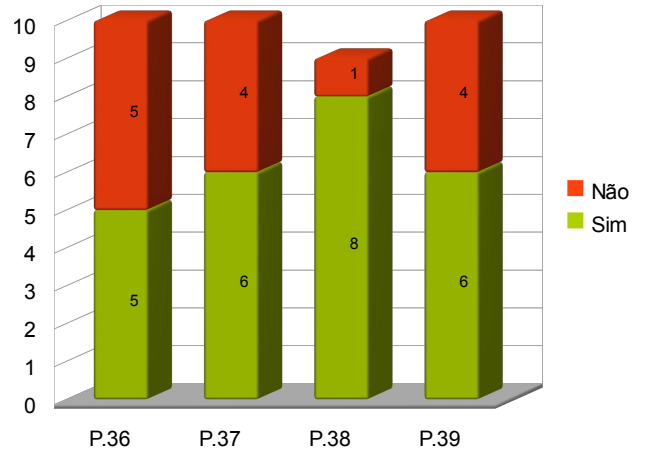
## SERVIÇOS

### Dados da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores realizada em finais de 2009

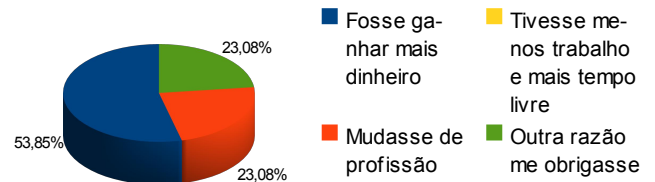
Serviços - Grau de Satisfação (P.01 a P.35)



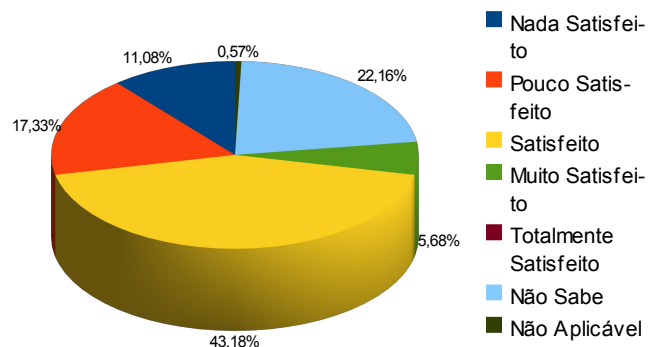
Serviços - Grau de Satisfação (P.36 a P.39)



Serviços - Grau de Satisfação (P.40)



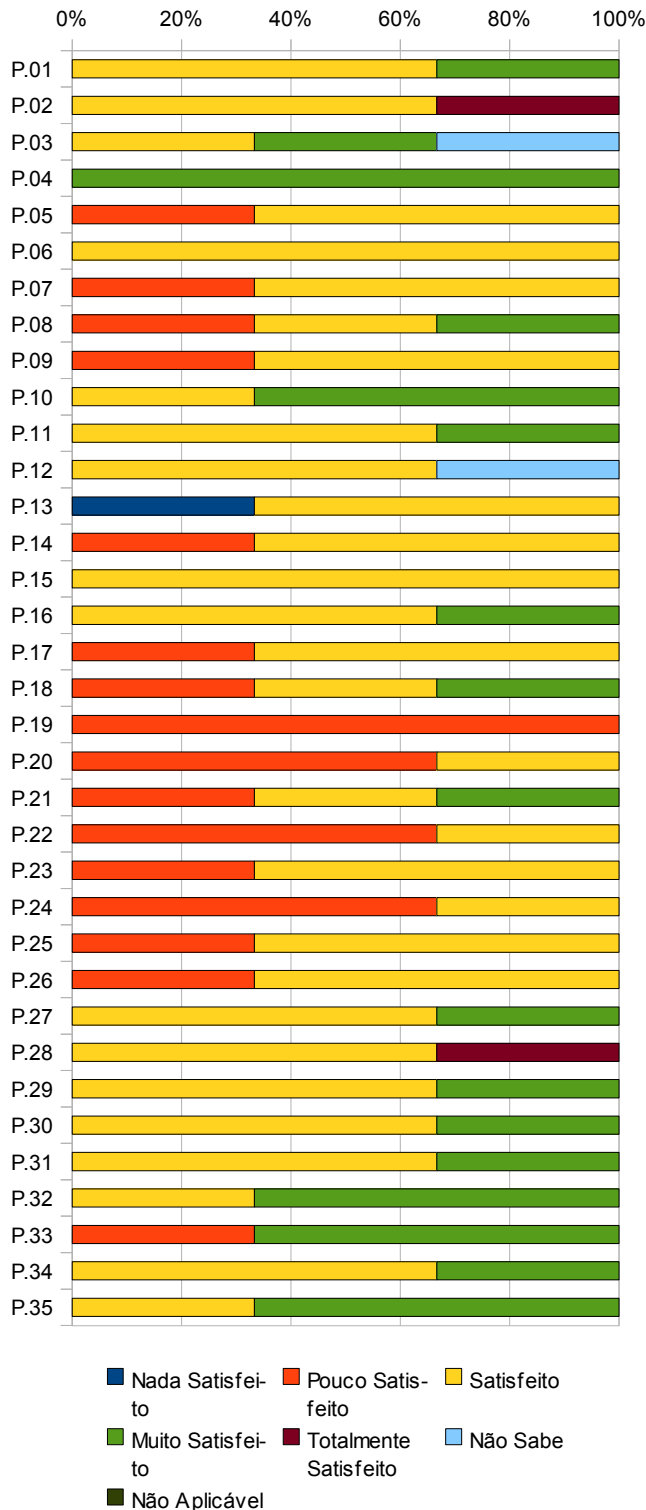
Serviços - Grau de Satisfação GLOBAL



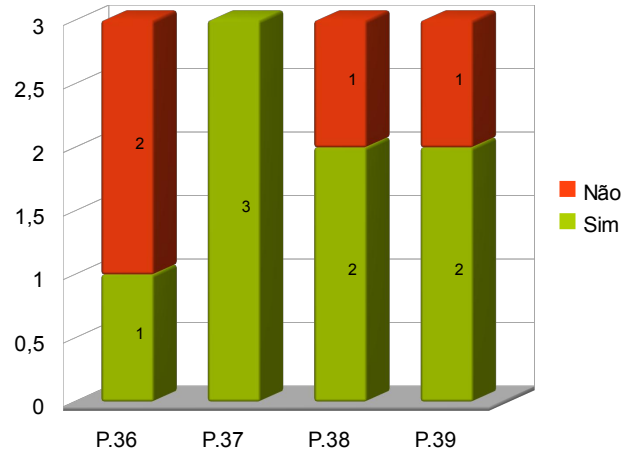
## QUADROS

### Dados da Avaliação da Satisfação dos Colaboradores realizada em finais de 2009

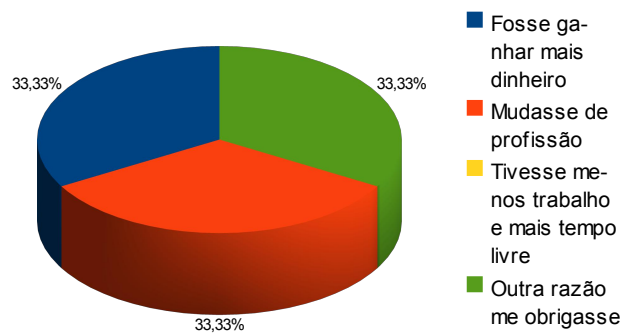
Quadros - Grau de Satisfação (P.01 a P.35)



Quadros - Grau de Satisfação (P.36 a P.39)



Quadros - Grau de Satisfação (P.40)



Quadros - Grau de Satisfação GLOBAL

