



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

### «RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES»

**ANO 2010**

#### **1. Enquadramento Geral**

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é procurar e medir a satisfação dos nossos colaboradores. O estudo de Satisfação a Colaboradores permite analisar a percepção dos colaboradores relativamente aos diferentes aspectos da organização, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da organização. Para medir esta satisfação, recorremos a Questionários denominados por “Questionário da Avaliação da Satisfação”, estes foram fornecidos aos directores técnicos das diversas Respostas Sociais / Serviços afim de posteriormente serem distribuídos pelos colaboradores. Após o preenchimento dos questionários, cada director técnico procedeu à recolha dos mesmos e introduziu os dados no processo M03 da plataforma QualityAlive para que pudessem ser tratados e analisados.

#### **2. Resultados Obtidos**

O presente relatório de avaliação diz respeito ao ano de 2010 e destina-se a verificar o grau de cumprimento do objectivo expresso no Processo de Gestão e Melhoria.

##### **2.1. Centro de Reabilitação e Formação Profissional, Serviço de transportes e Serviço de manutenção e limpeza**

No CRFP e nos serviços mencionados foram distribuídos 26 questionários. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi positivo, sendo a média final de 71,75%. É importante realçar a questão que obteve maior grau de satisfação (91%) e que se refere ao conhecimento disponibilizado sobre a missão e valores da organização. Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa (40,91%) refere-se à actividade de avaliação psicológica dos funcionários.

##### **2.2. Centro de Actividades Ocupacionais I/Ponte**

No CAO I/ Ponte foram distribuídos 21 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi positivo, sendo a média final de 75.25%. Nesta Resposta Social realçamos três questões que obtiveram o maior grau de satisfação (86.9%) e que se referem à facilidade de falar com a chefia funcional, informação da alteração das tarefas a realizar e adequação das instalações à



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

prestação dos serviços. A questão que obteve uma classificação mais baixa (58,33%) refere-se ao conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da instituição.

### **2.3. Centro de Actividades Ocupacionais II/Sede**

No CAO II/ Sede foram distribuídos 21 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi razoável, sendo a média final de 55.75%. Nesta Resposta Social, tal como nas anteriores realçamos a questão que obteve maior grau de satisfação (72,62%) e que se refere ao conhecimento disponibilizado sobre a missão e valores da organização. A questão que obteve uma classificação mais baixa (39.06%) refere-se às actividades de gestão emocional dos funcionários.

### **2.4. Lares Residenciais I/Rendufe e II/Ponte**

Nos Lares foram distribuídos 12 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi muito positivo, sendo a média final de 79%. Nesta Resposta Social, tal como nas anteriores realçamos a questão que obteve maior grau de satisfação (91%) e que se refere à facilidade de falar com a chefia funcional. A questão que obteve uma classificação mais baixa (70.83%) refere-se à informação sobre os meus direitos e deveres.

### **2.5. Serviço de Apoio Domiciliário**

No Serviço de Apoio Domiciliário foram distribuídos 2 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi baixo, sendo a média final de 46,75%. Nesta Resposta Social, houve 19 questões que obtiveram o maior grau de satisfação (75%). As 2 questões que obtiveram uma classificação mais baixa (0%) referem-se à adequação das temperaturas das instalações e participação em actividades de melhoria continua.



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

### 3. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor percepção dos colaboradores relativamente aos diferentes aspectos da organização, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da organização. Sendo que um dos principais objectivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação dos nossos colaboradores, tomando medidas preventivas e correctivas, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.

Elaborado por: Ofélia Lestre      Data: 24 / 10 / 2010

Verificado por: Virgínia Fernandes      Data: 24 / 10 / 2010