

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Ano:2012

SATISFAÇÃO COLABORADORES

I- Enquadramento Geral

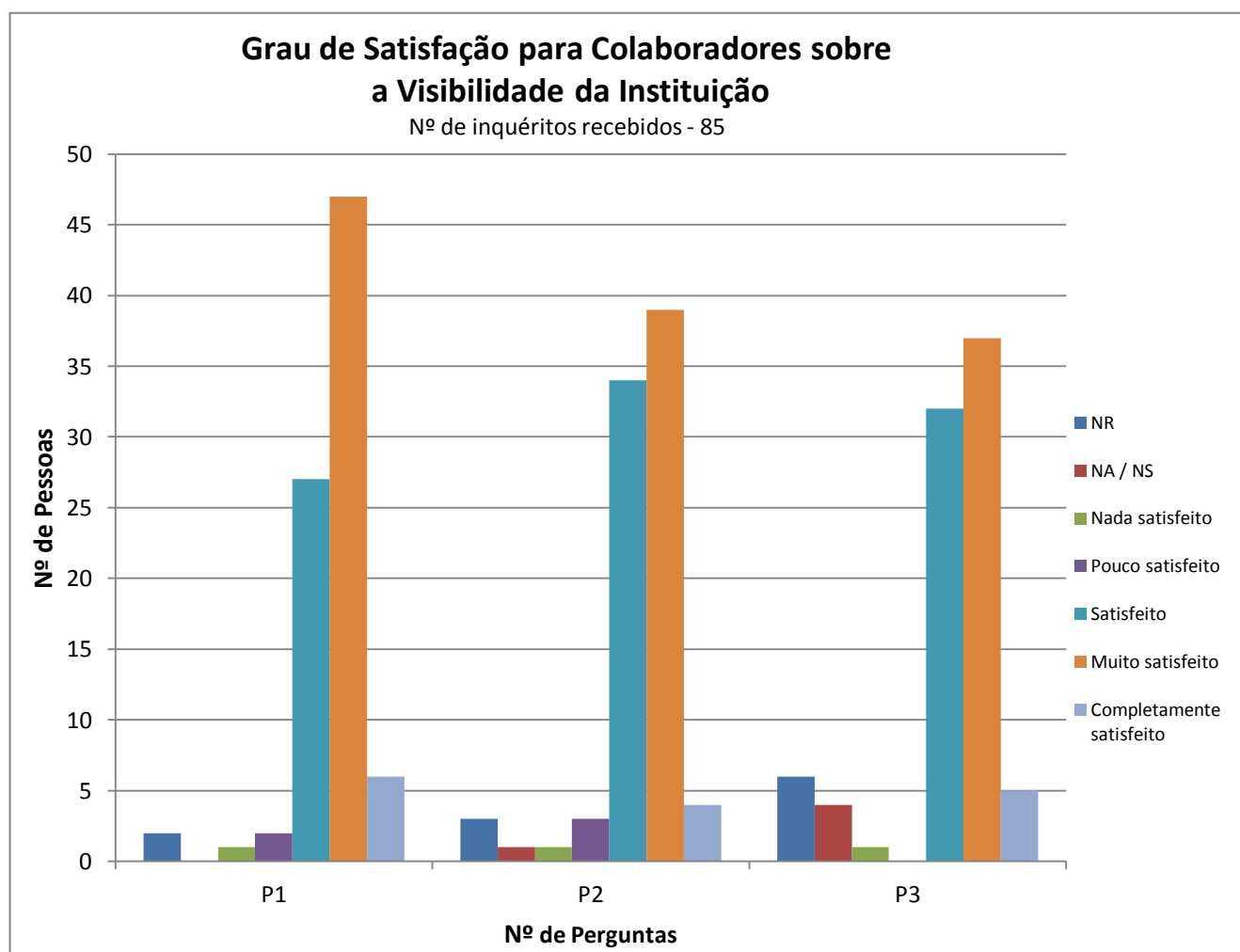
O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados de avaliação do grau de satisfação aos colaboradores. Esta avaliação foi efetuada mediante a aplicação de um questionário de avaliação do grau de satisfação confidencial e anónimo e de carácter facultativo. No entanto, em todos os setores foi feito um apelo para a participação de todos no preenchimento e entrega dos questionários. Com o seguinte questionário pretendeu-se avaliar os seguintes Parâmetros: Visibilidade da Instituição; Posto de Trabalho, Comunicação e Informação, Envolvimento/Participação; Desenvolvimento Pessoal e Profissional; Liderança e Estratégia, Qualidade, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e questão aberta para sugestões e contributos de melhoria. A Escala utilizada foi a seguinte: Não respondeu, não sei/não se aplica, nada satisfeito, pouco satisfeito, satisfeito, muito satisfeito e completamente satisfeito.

Os questionários foram disseminados às Coordenadoras de Setores e Responsáveis de Serviço para entrega às respetivas equipas. Para a recolha dos mesmos foram colocadas três caixas em locais diferentes: hall de entrada do CRIT para todas as valências da sede, uma outra no ROSTO, para servir às três valências (C. Comunitário, ATL e COJ) e ainda uma terceira no Lar Residencial. Esta avaliação decorreu de 11 a 18 de Janeiro de 2013. De um total de **104** colaboradores, **85** colaboradores preencheram e entregaram o questionário.

Estes questionários foram contados, rubricados e registados em documento próprio pelo Diretor Executivo e o Serviço de Qualidade.

II - Resultados obtidos

| Questionário de Avaliação | | | | | | | |
|---|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Visibilidade da Instituição | | | | | | | |
| Nº de Inquéritos recebidos - 85 | | | | | | | |
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
| P1. No que respeita à imagem do CRIT no exterior, considera-se: | 2 | 0 | 1 | 2 | 27 | 47 | 6 |
| P2. Relativamente ao desempenho global do CRIT, está: | 3 | 1 | 1 | 3 | 34 | 39 | 4 |
| P3. No que concerne ao prestígio, solidez e sustentabilidade futura do CRIT, encontra-se: | 6 | 4 | 1 | 0 | 32 | 37 | 5 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 4,3% | 2,0% | 1,2% | 2,0% | 36,5% | 48,2% | 5,9% |



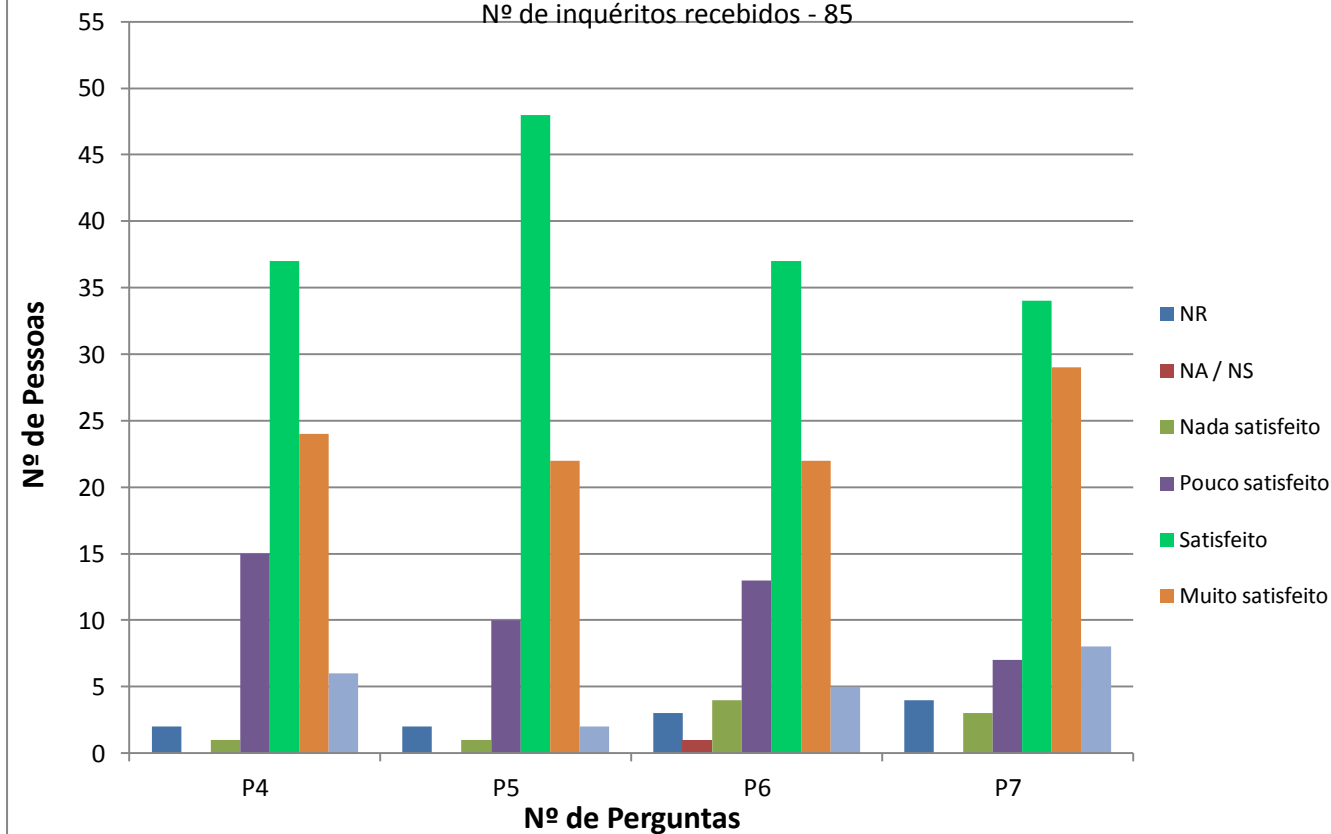
Questionário de Avaliação
Grau de Satisfação para Colaboradores sobre o Posto de Trabalho

Nº de Inquéritos recebidos - 85

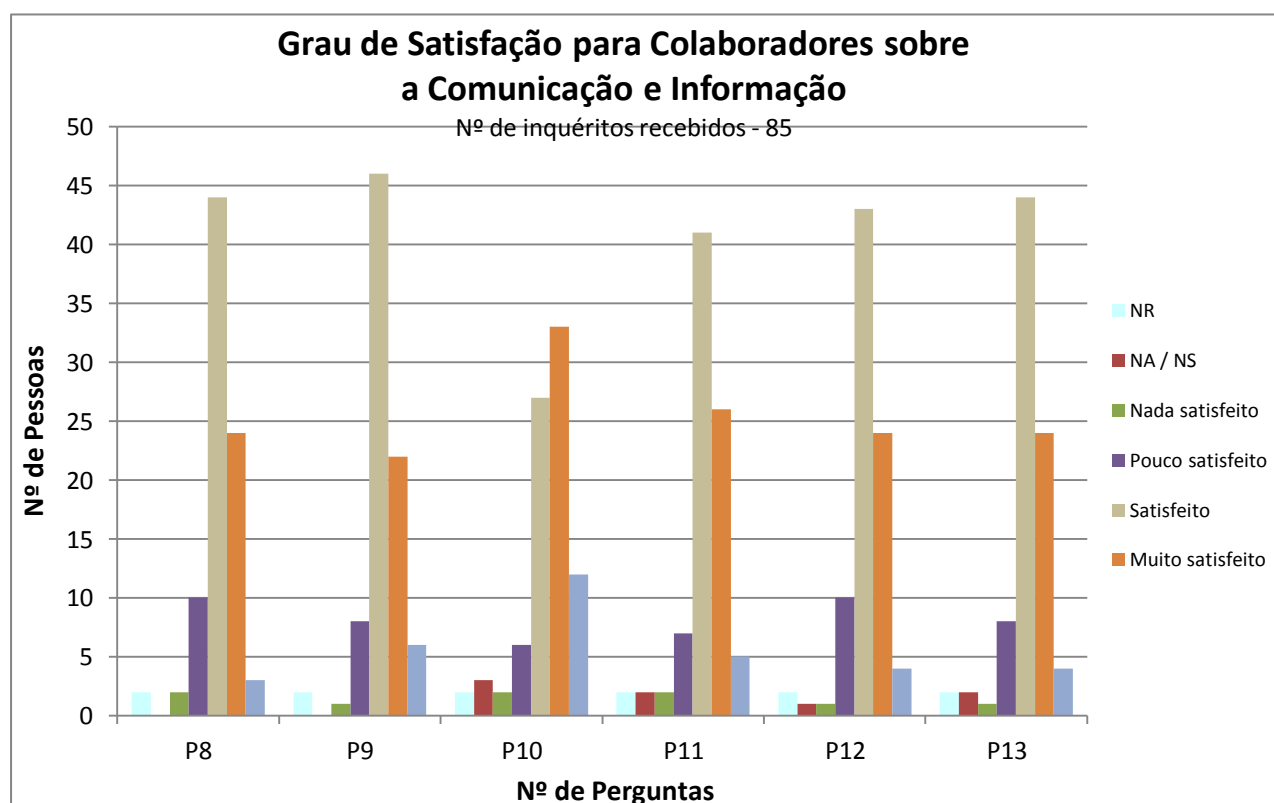
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
|--|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| P4. Quanto às Instalações disponibilizadas para o exercício das suas funções, sente-se: | 2 | 0 | 1 | 15 | 37 | 24 | 6 |
| P5. Quanto aos equipamentos disponibilizados para o exercício das suas funções, encontra-se: | 2 | 0 | 1 | 10 | 48 | 22 | 2 |
| P6. Quanto ao conforto e bem-estar físico do posto de trabalho, considera-se: | 3 | 1 | 4 | 13 | 37 | 22 | 5 |
| P7. Quanto ao ambiente de trabalho, sente-se: | 4 | 0 | 3 | 7 | 34 | 29 | 8 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 3,2% | 0,3% | 2,6% | 13,2% | 45,9% | 28,5% | 6,2% |

Grau de Satisfação para Colaboradores sobre o Posto de Trabalho

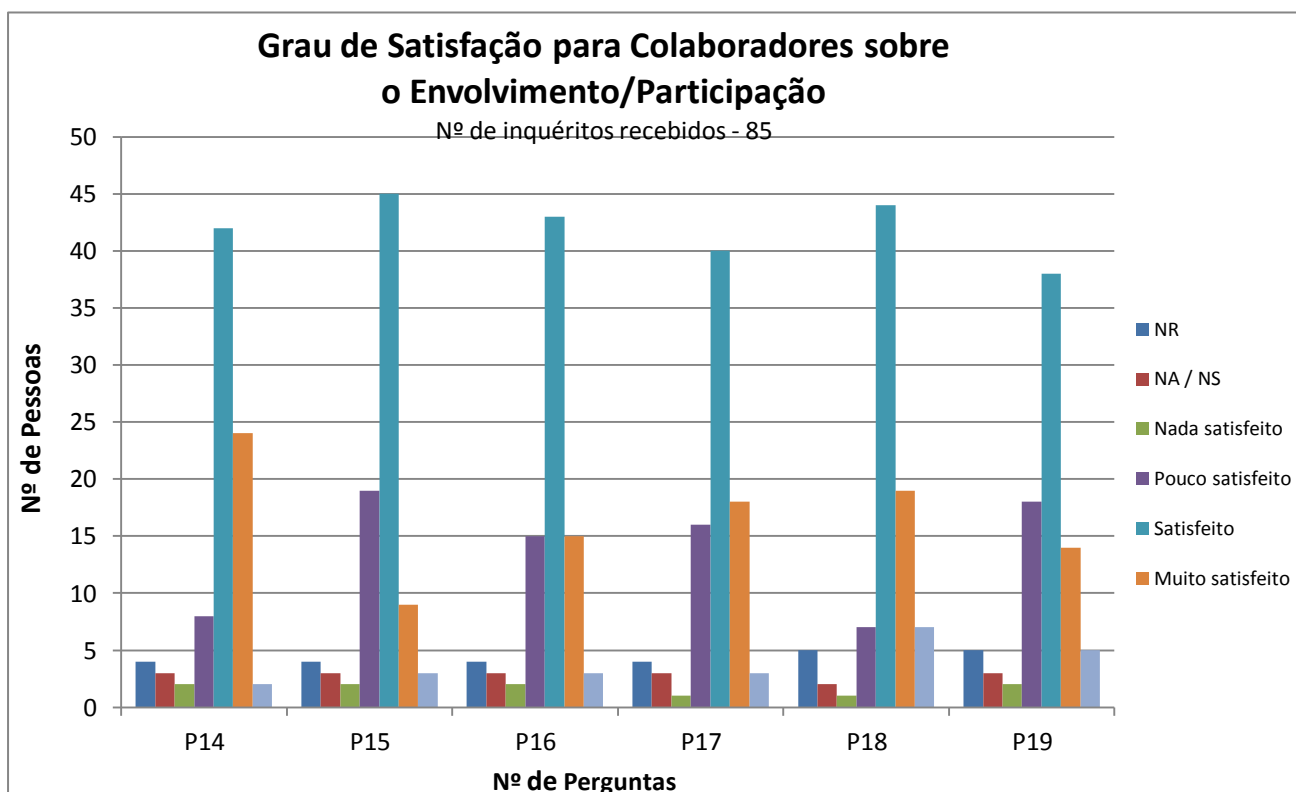
Nº de inquéritos recebidos - 85



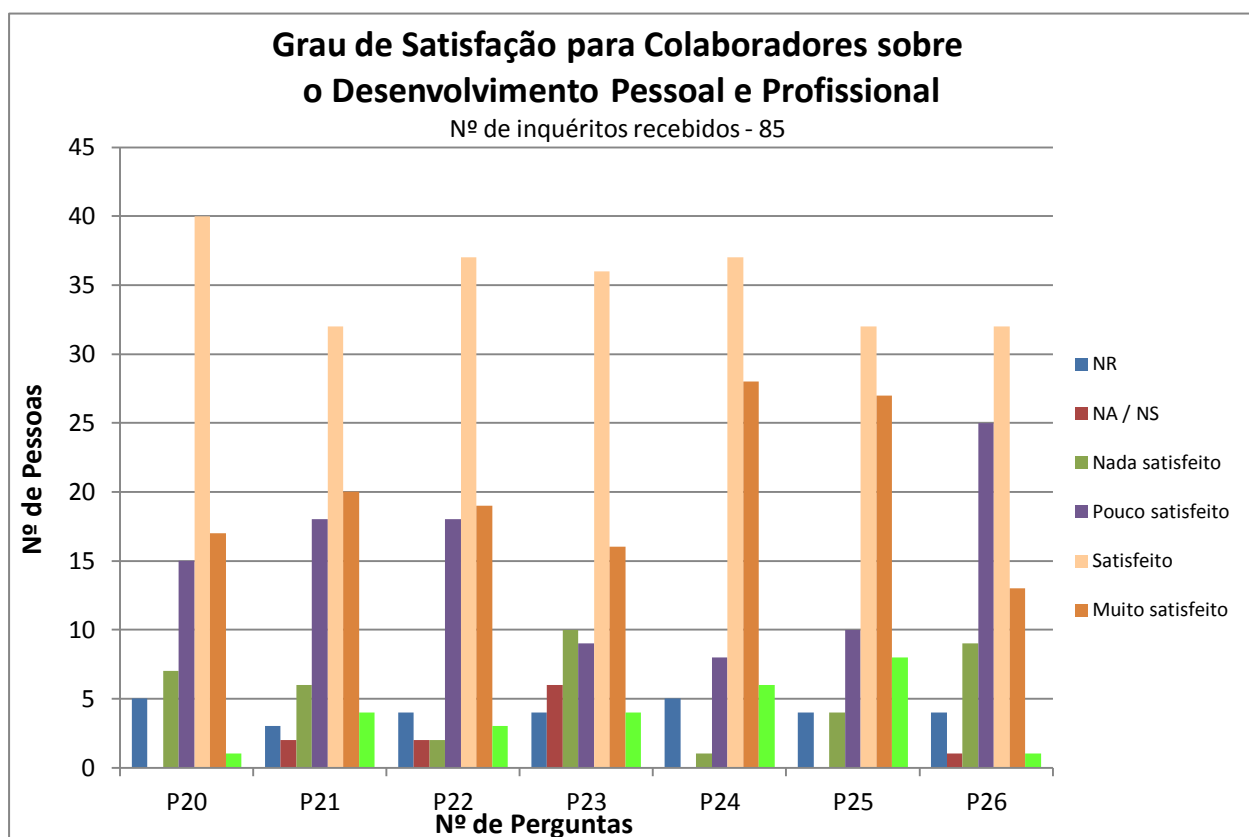
| Questionário de Avaliação | | | | | | | |
|---|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Comunicação e Informação | | | | | | | |
| Nº de Inquéritos recebidos - 85 | | | | | | | |
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
| P8. Quanto aos mecanismos de consulta e diálogo, considera-se: | 2 | 0 | 2 | 10 | 44 | 24 | 3 |
| P9. Quanto à receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da função, encontra-se: | 2 | 0 | 1 | 8 | 46 | 22 | 6 |
| P10. Qual o seu grau de satisfação quanto à proteção dos seus dados por parte do CRIT | 2 | 3 | 2 | 6 | 27 | 33 | 12 |
| P11. Quanto à informação e comunicação do seu desempenho, sente-se: | 2 | 2 | 2 | 7 | 41 | 26 | 5 |
| P12. No que respeita ao conhecimento do contributo da sua função para concretização dos objetivos da Instituição, está: | 2 | 1 | 1 | 10 | 43 | 24 | 4 |
| P13. Relativamente à informação e comunicação dos resultados da organização, considera-se: | 2 | 2 | 1 | 8 | 44 | 24 | 4 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 2,4% | 1,6% | 1,8% | 9,6% | 48,0% | 30,0% | 6,7% |



| Questionário de Avaliação | | | | | | | |
|--|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| Grau de Satisfação para Colaboradores sobre o Envolvimento/Participação | | | | | | | |
| Nº de Inquéritos recebidos - 85 | | | | | | | |
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
| P14. Quanto ao nível de envolvimento dos colaboradores do CRIT e na respetiva Missão, está: | 4 | 3 | 2 | 8 | 42 | 24 | 2 |
| P15. No que respeita ao envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão, sente-se: | 4 | 3 | 2 | 19 | 45 | 9 | 3 |
| P16. No que respeita ao envolvimento dos colaboradores no processo de planeamento, sente-se: | 4 | 3 | 2 | 15 | 43 | 15 | 3 |
| P17. Relativamente ao envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria, encontra-se: | 4 | 3 | 1 | 16 | 40 | 18 | 3 |
| P18. No que concerne à possibilidade de apresentar/propôr ações de melhoria e inovação no CRIT, considera-se: | 5 | 2 | 1 | 7 | 44 | 19 | 7 |
| P19. No que respeita à abertura do CRIT às sugestões dos colaboradores e integração das mesmas na sua atividade, considera-se: | 5 | 3 | 2 | 18 | 38 | 14 | 5 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 5,1% | 3,3% | 2,0% | 16,3% | 49,4% | 19,4% | 4,5% |



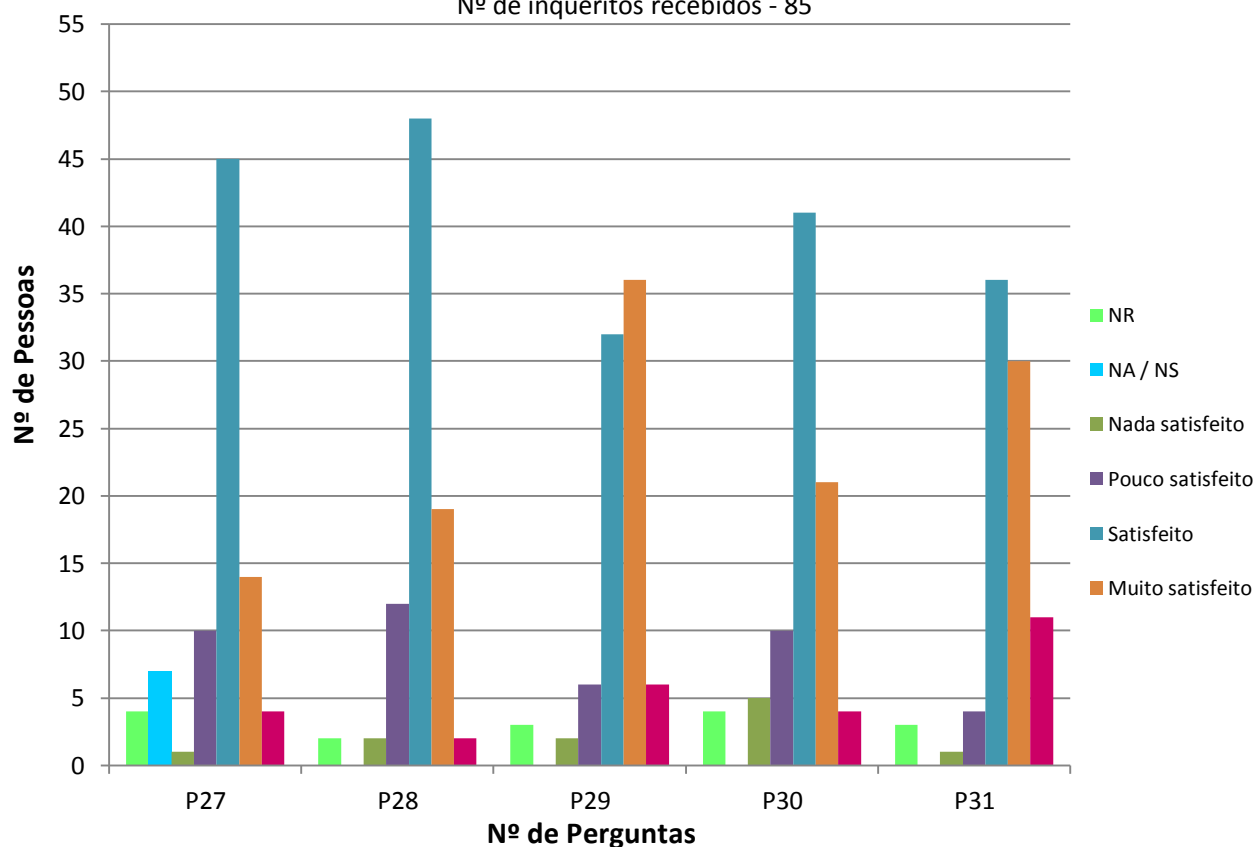
| Questionário de Avaliação | | | | | | | |
|---|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| Grau de Satisfação para Colaboradores sobre o Desenvolvimento Pessoal e Profissional | | | | | | | |
| Nº de Inquéritos recebidos - 85 | | | | | | | |
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
| P20. No que concerne à promoção, estímulo e apoio à criatividade dos colaboradores, está: | 5 | 0 | 7 | 15 | 40 | 17 | 1 |
| P21.No que respeita ao reconhecimento da dedicação, empenho e do trabalho realizado, sente-se: | 3 | 2 | 6 | 18 | 32 | 20 | 4 |
| P22. Relativamente às oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos colaboradores, está: | 4 | 2 | 2 | 18 | 37 | 19 | 3 |
| P23. No que respeita ao trabalho desenvolvido, enquanto oportunidade para a sua progressão na carreira, sente-se: | 4 | 6 | 10 | 9 | 36 | 16 | 4 |
| P24. No que respeita à autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho, enquanto colaborador, sente-se: | 5 | 0 | 1 | 8 | 37 | 28 | 6 |
| P25. Relativamente à realização pessoal e profissional com a função que desempenha, sente-se: | 4 | 0 | 4 | 10 | 32 | 27 | 8 |
| P26.Relativamente à remuneração, regalia e benefícios atribuídos pela organização, está: | 4 | 1 | 9 | 25 | 32 | 13 | 1 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 4,9% | 1,8% | 6,6% | 17,3% | 41,3% | 23,5% | 4,5% |



| Questionário de Avaliação | | | | | | | |
|--|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Liderança e Estratégia | | | | | | | |
| Nº de Inquéritos recebidos - 85 | | | | | | | |
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
| P27. No respeitante à forma como o CRIT gere os conflitos e interesses dos colaboradores, encontra-se: | 4 | 7 | 1 | 10 | 45 | 14 | 4 |
| P28. No respeitante à ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores, sente-se: | 2 | 0 | 2 | 12 | 48 | 19 | 2 |
| P29. No que respeita à orientação, apoio e cooperação da chefia, sente-se: | 3 | 0 | 2 | 6 | 32 | 36 | 6 |
| P30. No que respeita à promoção e estímulo do trabalho em equipa, considera-se: | 4 | 0 | 5 | 10 | 41 | 21 | 4 |
| P31. Quanto à capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico, está: | 3 | 0 | 1 | 4 | 36 | 30 | 11 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 3,8% | 1,6% | 2,6% | 9,9% | 47,5% | 28,2% | 6,4% |

Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Liderança e Estratégia

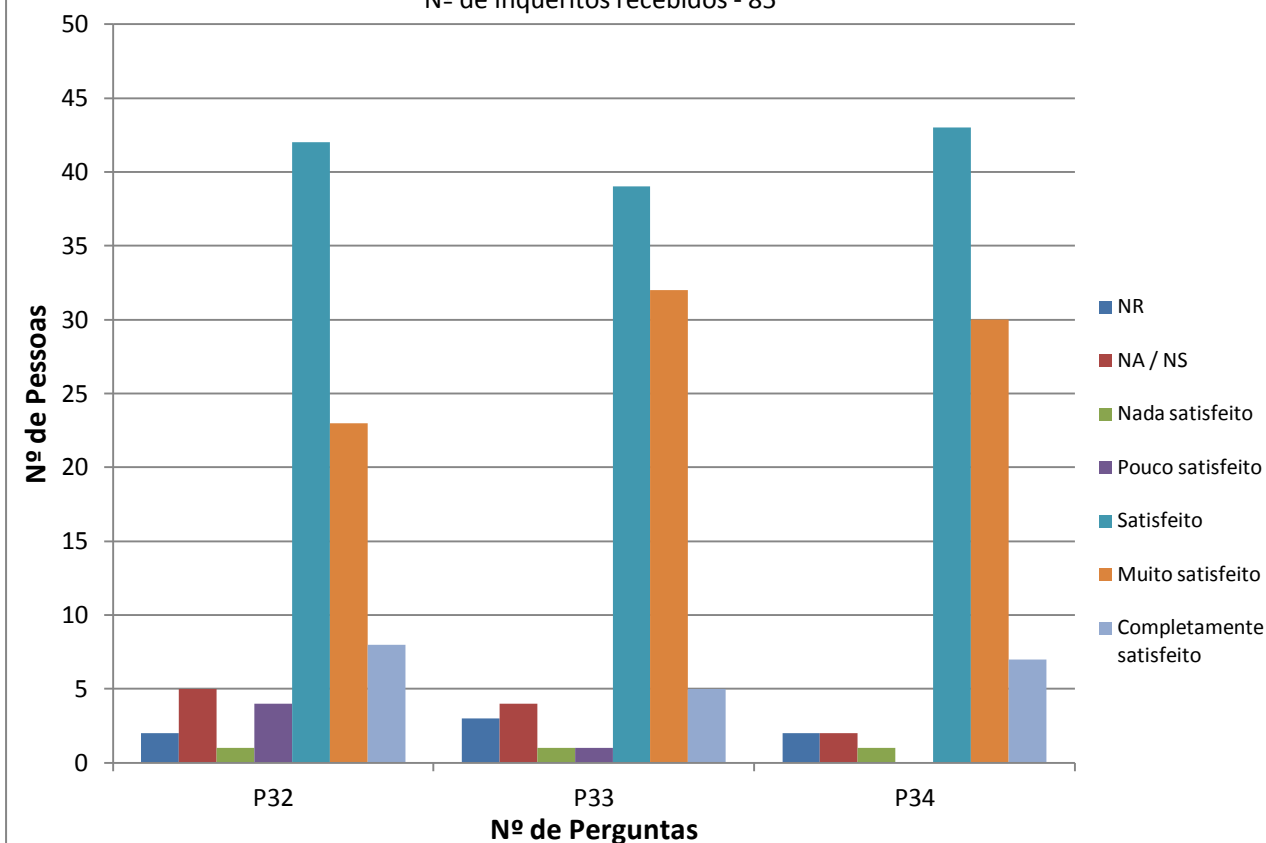
Nº de inquéritos recebidos - 85



| Questionário de Avaliação | | | | | | | |
|---|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Qualidade | | | | | | | |
| Nº de Inquéritos recebidos - 85 | | | | | | | |
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
| P32. Quanto à prioridade dada pelo CRIT à Orientação para o Cliente (avaliação de necessidades e expetativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro ativo, etc.), encontro-me: | 2 | 5 | 1 | 4 | 42 | 23 | 8 |
| P33. No que respeita à qualidade global e valor acrescentado para o cliente, através do serviço prestado pela Instituição, sente-se: | 3 | 4 | 1 | 1 | 39 | 32 | 5 |
| P34. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação em relação à Instituição: | 2 | 2 | 1 | 0 | 43 | 30 | 7 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 2,7% | 4,3% | 1,2% | 2,0% | 48,6% | 33,3% | 7,8% |

Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Qualidade

Nº de inquéritos recebidos - 85



Questionário de Avaliação

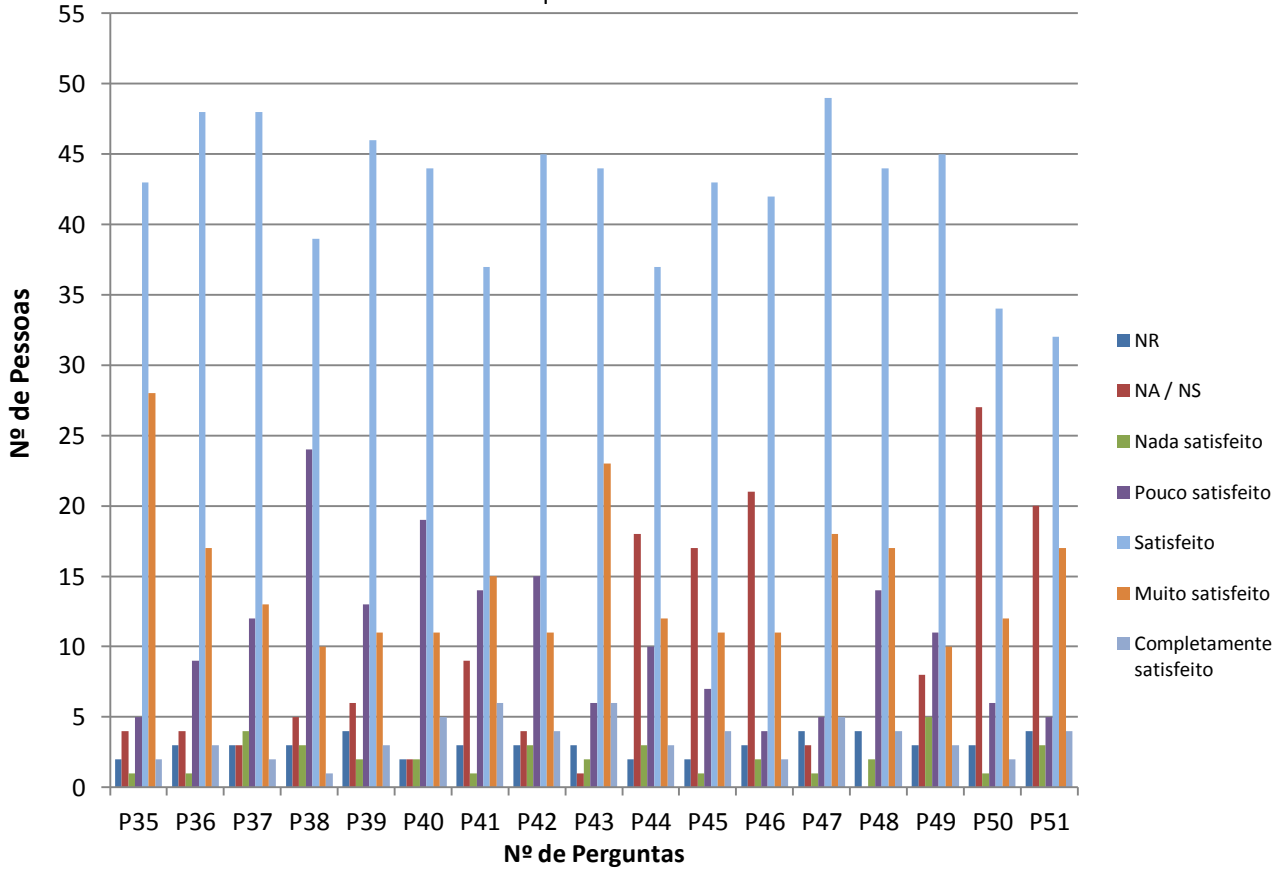
Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Nº de Inquéritos recebidos - 85

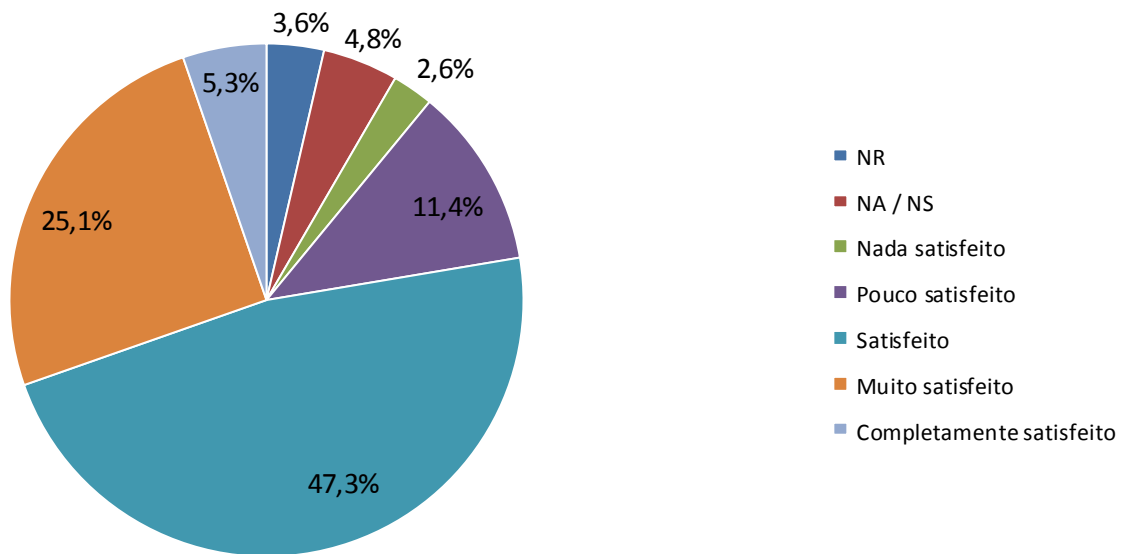
| CRITÉRIOS | Não Respondeu | Não Sei Não se Aplica | Nada Satisfeito | Pouco Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | Completamente Satisfeito |
|---|---------------|--------------------------|-----------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|
| P35. Relativamente às condições de higiene no CRIT, sente-se: | 2 | 4 | 1 | 5 | 43 | 28 | 2 |
| P36. Relativamente às condições de segurança do CRIT, sente-se: | 3 | 4 | 1 | 9 | 48 | 17 | 3 |
| P37. No que respeita à Informação sobre Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, considera-se: | 3 | 3 | 4 | 12 | 48 | 13 | 2 |
| P38. No que concerne à Formação sobre Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, considera-se: | 3 | 5 | 3 | 24 | 39 | 10 | 1 |
| P39. Quanto ao serviço da Medicina no Trabalho, considera-se: | 4 | 6 | 2 | 13 | 46 | 11 | 3 |
| P40. Relativamente ao ruído no seu local de trabalho, sente-se: | 2 | 2 | 2 | 19 | 44 | 11 | 5 |
| P41. No que respeita às vibrações no seu local de trabalho, sente-se: | 3 | 9 | 1 | 14 | 37 | 15 | 6 |
| P42. No que concerne aos fumos, cheiros e poeiras no seu local de trabalho, encontra-se: | 3 | 4 | 3 | 15 | 45 | 11 | 4 |
| P43. Quanto às condições de iluminação, está: | 3 | 1 | 2 | 6 | 44 | 23 | 6 |
| P44. Relativamente aos equipamentos de proteção individual disponibilizados, considera-se: | 2 | 18 | 3 | 10 | 37 | 12 | 3 |
| P45. No que respeita aos equipamentos de trabalho (proteções de segurança), sente-se: | 2 | 17 | 1 | 7 | 43 | 11 | 4 |
| P46. No que concerne aos pesos e movimentação de objetos/mercadorias, encontra-se: | 3 | 21 | 2 | 4 | 42 | 11 | 2 |
| P47. Quanto à sinalização de segurança, está: | 4 | 3 | 1 | 5 | 49 | 18 | 5 |
| P48. Relativamente aos locais de circulação (escadas, portas, pavimento, etc.), considera-se: | 4 | 0 | 2 | 14 | 44 | 17 | 4 |
| P49. No que respeita às medidas de combate a incêndios, primeiros socorros e evacuação, sente-se: | 3 | 8 | 5 | 11 | 45 | 10 | 3 |
| P50. Relativamente aos serviços de refeitório do CRIT, sente-se: | 3 | 27 | 1 | 6 | 34 | 12 | 2 |
| P51. No que respeita ao serviço de Bar do CRIT, está: | 4 | 20 | 3 | 5 | 32 | 17 | 4 |
| Percentagem das respostas obtidas: | 3,5% | 10,5% | 2,6% | 12,4% | 49,8% | 17,1% | 4,1% |

Grau de Satisfação para Colaboradores sobre a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Nº de inquéritos recebidos - 85



Satisfação Global dos Inquéritos aos Colaboradores



III – Análise dos Resultados Obtidos

Em termos globais podemos concluir que o índice médio de satisfação nos vários parâmetros é o seguinte:

Visibilidade da Instituição: a percentagem média de satisfação, é de **90,6%**.

Posto de Trabalho: a percentagem média de satisfação, é de **80,6%**.

No entanto, 15 colaboradores referem estar pouco satisfeitos com as instalações disponibilizadas para a sua função, 13 sobre o conforto e bem-estar físico e 10 sobre os equipamentos.

Comunicação e Informação: a percentagem média de satisfação, é de **84,7%**.

No entanto, 10 colaboradores referem estar pouco satisfeitos com os mecanismos de consulta e diálogo e igual número para o conhecimento do contributo da sua função para a concretização dos objetivos da Instituição. Também 8 pessoas responderam estar pouco satisfeitas com a receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da função, assim como no que se refere à informação e comunicação dos resultados da organização.

Envolvimento/Participação: a percentagem média de satisfação, é de **73,3%**.

No entanto, 19 colaboradores referem estar pouco satisfeitos com o envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão, 18 sobre a abertura do CRIT às sugestões dos colaboradores e integração das mesmas na sua atividade. Ainda pouco satisfeitos 16 colaboradores com o envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria e 15 no que respeita ao envolvimento no processo de planeamento.

Desenvolvimento Pessoal e Profissional: a percentagem média de satisfação, é de **69,3%**.

No entanto, 25 colaboradores manifestam-se pouco satisfeitos com a remuneração, regalia e benefícios atribuídos pela organização, 18 colaboradores referem estar pouco satisfeitos com o reconhecimento da dedicação, empenho e do trabalho realizado e igual nº de respostas para as oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos colaboradores. Também 15 colaboradores respondem negativamente para a promoção, estímulo e apoio à criatividade dos colaboradores.

Liderança e Estratégia: a percentagem média de satisfação, é de **82,1%**.

No entanto, 12 colaboradores referem estar pouco satisfeitos com a ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores. Já 10 referem negativamente a questão da forma como o CRIT gere os conflitos e interesses dos colaboradores e também o mesmo nº para a promoção e estímulo ao trabalho em equipa.

Qualidade: a percentagem média de satisfação é de **89,7%**.

Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho: a percentagem média de satisfação, é de **71%**.

No entanto, 24 colaboradores referem estar pouco satisfeitos no que concerne à formação sobre segurança, higiene e saúde no trabalho. Também 19 colaboradores respondem pouco satisfatoriamente sobre o ruído no seu local de trabalho e 15 quando se fala em fumos, cheiros e poeiras no seu local de trabalho.

Neste parâmetro não esquecer as vibrações que levaram à pouca satisfação de 14 colaboradores.

Podemos referir ainda que o índice global de satisfação (satisfeito, muito satisfeito e completamente satisfeito) de todos os parâmetros é de **80,16%**.

Quanto à satisfação global dos colaboradores a percentagem anda nos **47,3%**.

IV – Proposta de Ação

Tendo em conta os resultados pouco satisfatórios, pois é para estes que deveremos contemplar ações de melhoria, é fundamental ter em conta o grau de satisfação dos colaboradores.

Muito possivelmente poderão ser levadas a cabo reuniões de equipa com carácter de definição e de procura de soluções para estas questões respondidas pouco

satisfatoriamente. Quem sabe um debate e reflexão ao nível das funções, mas heterogéneo ao nível das respostas sociais.

A definição de ações de melhoria e implementação das mesmas, sempre que exequível, necessita da aplicação de um novo questionário de satisfação, para aferir as mudanças possíveis.

Proposta também na vertente das Ações de Formação para diversas áreas, no intuito não apenas de respostas às necessidades apresentadas, mas também como motivação e esclarecimento sobre muitos outros pontos avaliados.

Importante também a criação do Plano de Segurança exigido pelo referencial, que certamente trará informação, prática, oportunidades para envolvimento e participação e sobretudo formação.

V – Conclusão

Independentemente dos bons resultados obtidos nesta avaliação dos colaboradores a todos os aspetos da Organização e dos pontos menos favoráveis é extremamente importante a confiança e credibilidade dos colaboradores na gestão de topo, na sua missão e visão, pois o rumo traçado levar-nos-á numa orientação que pretende a mobilização, a partilha, a participação, o envolvimento em torno de uma estratégia.

É preciso acreditar para que seja possível a realização dos objetivos pessoais e profissionais, colocando ao serviço todas as capacidades e competências na procura da melhor qualidade de vida para os nossos clientes.

Pelo facto de os recursos humanos serem um pilar fundamental em qualquer organização é importante promover um maior nível de satisfação dos colaboradores do CRIT, podendo constituir também esta uma preocupação da gestão.

Elaborado por: Serviço de Qualidade

25/02/2013