Tipo de Avaliação

Avaliação da satisfação dos trabalhadores da Misericórdia de Santarém.

Objetivo da Avaliação

A aplicação dos questionários de avaliação da satisfação tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores durante o ano de 2018, bem como identificar e implementar ações de melhoria.

Metodologia Utilizada

Os questionários têm a seguinte escala de avaliação: (1) nada satisfeito; (2) pouco satisfeito; (3) satisfeito; (4) muito satisfeito e (5) totalmente satisfeito.

No questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores são consideradas sete dimensões:

- Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição
- Satisfação com a liderança das chefias
- Satisfação com as condições de trabalho
- Satisfação com as condições de saúde e segurança no trabalho (SST)
- Nível de motivação
- Satisfação com o funcionamento dos sistemas de comunicação interna
- Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

Identificação da Área Avaliada *(inserir nome da resposta social, serviço ou outro)*

0 – Misericórdia de Santarém (análise global)

1 – Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS) – Novo Rumo

2 – Centro de Acolhimento Temporário para Crianças em Risco – 1.º Passo (CAT)

3 - Centro de Dia

4 - Coordenação Geral

5 – Creche - Os Amiguinhos

6 – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar de Grandes Dependentes

7 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – São Domingos

8 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Santarém

9 – Lavandaria

10 – Lar de Infância e Juventude – Lar dos Rapazes

11 – Serviço de Nutrição e Alimentação

12 – Património

13 – Pré-Escolar – Os Amiguinhos

14 – Recursos Humanos (Departamento)

15 – Rendimento Social de Inserção (Equipa)

16 – Serviço de Apoio Domiciliário

17 – Serviços Administrativos e Financeiros

18 – Serviço - Tecnologias da Informação e Comunicação

19 – Transportes

20 – Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM) – Hospital de Jesus Cristo

21 – Universidade da Terceira Idade de Santarém

P7.2. – Quais os benefícios que usufruiu resultantes dos protocolos estabelecidos pela SCMS

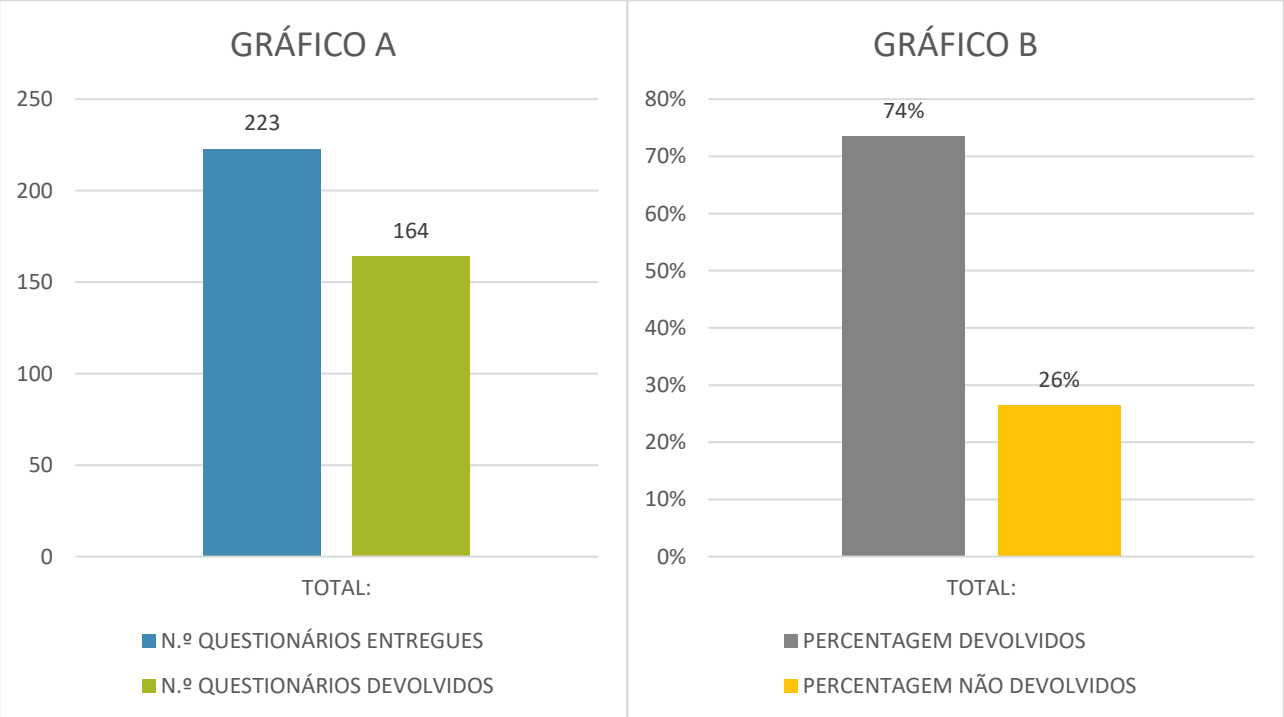
P7.3. - Assinale os benefícios que tem preferência

P8. – Sugestões adicionais e/ou comentários

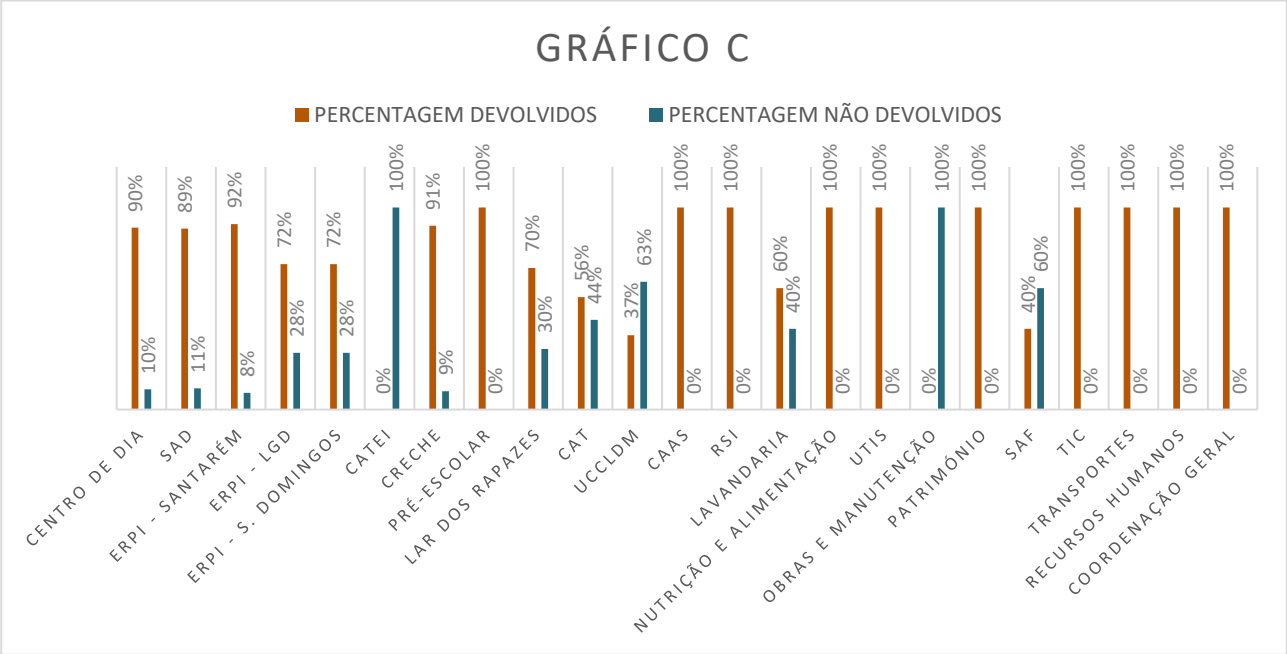
22 – Resultados Globais Comparativos

Apresentação dos Resultados

Para efeitos de avaliação da satisfação dos trabalhadores durante o ano civil de 2018 foram distribuídos 223 questionários (IMP.RH.13), entre 10 de janeiro e 11 de fevereiro de 2019. Os trabalhadores devolveram 164 questionários (gráfico A), ou seja, 74% (gráfico B) dos trabalhadores participaram neste inquérito.



No que respeita à participação dos trabalhadores por resposta social/serviço verificamos que não foram obtidas respostas dos seguintes: Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos (CATEI) e Serviço de Obras e Manutenção (com 100% de questionários não devolvidos). Por outro lado, algumas respostas sociais/serviços devolveram 100% dos questionários, designadamente: Pré-Escolar, CAAS, RSI, Nutrição e Alimentação, UTIS, Património, TIC, Transportes, D. Recursos Humanos e Coordenação Geral (gráfico C).

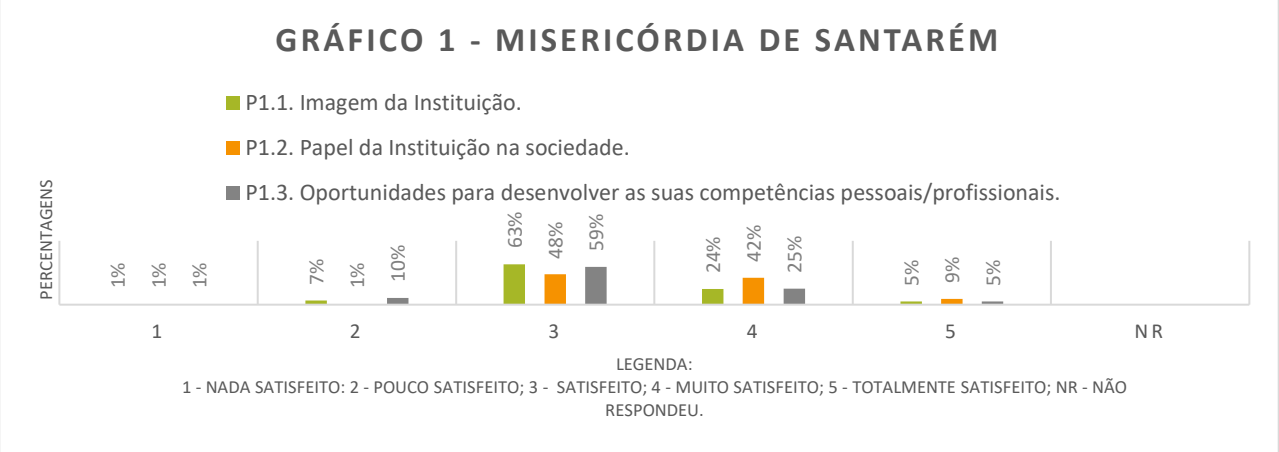


Nos próximos parágrafos será feita a análise global dos inquéritos devolvidos, bem como a análise específica de cada resposta social/serviço.

0 – Misericórdia de Santarém (análise global)

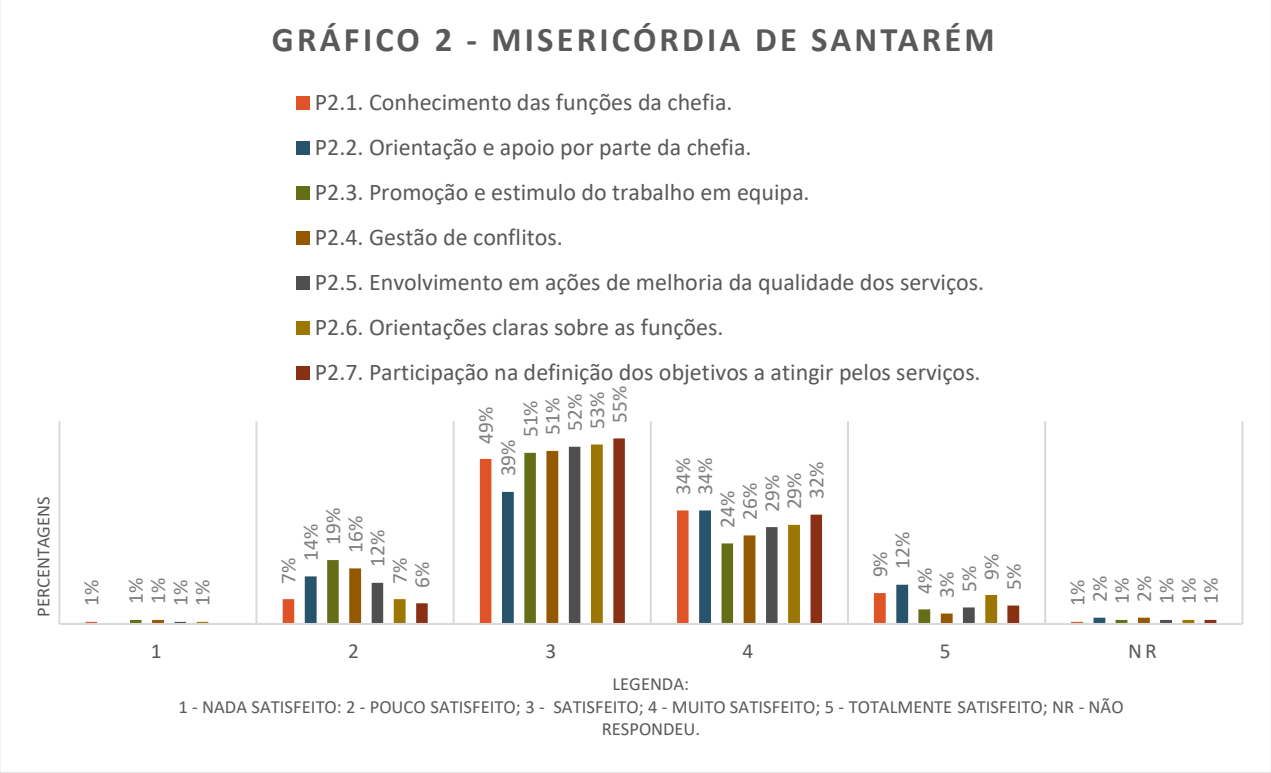
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos trabalhadores da Misericórdia de Santarém estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Instituição, destacando-se pela positiva a questão "papel da Instituição na sociedade" com 42% de inquiridos muito satisfeitos e 9% de totalmente satisfeitos (gráfico 1).



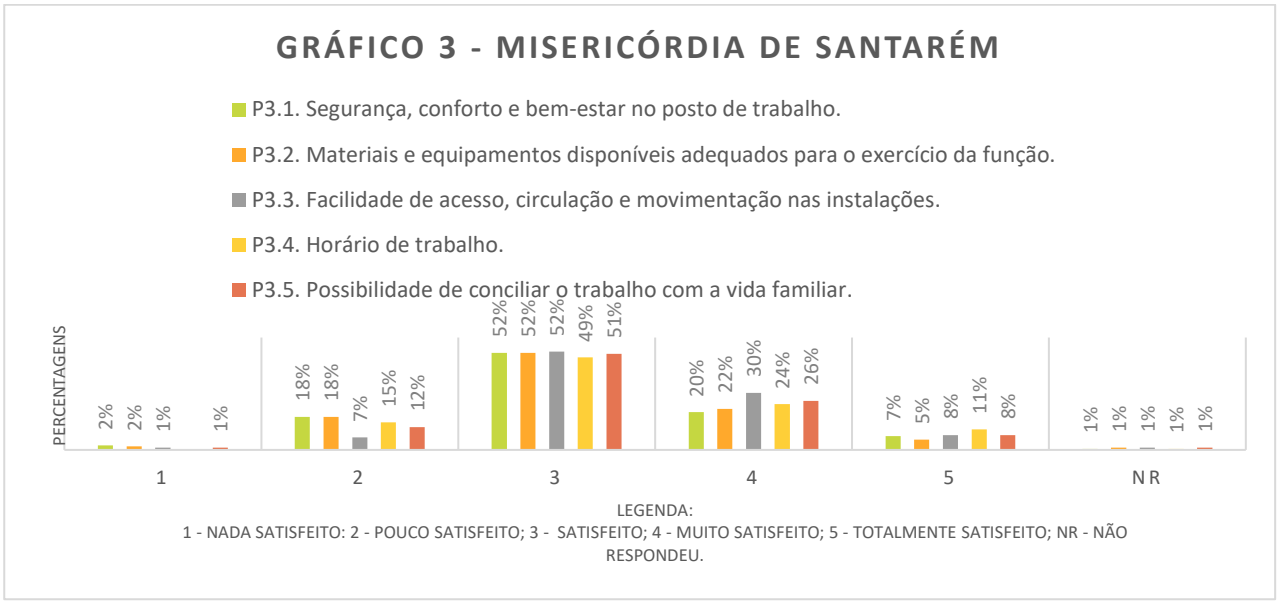
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos trabalhadores esta satisfeita ou muito satisfeita com a liderança das chefias, sendo de realçar as questões "promoção e estímulo por parte da chefia" com 19% de inquiridos pouco satisfeitos, "gestão de conflitos" com 16% de pouco satisfeitos. Pela positiva pode-se referir a questão "orientação e apoio por parte da chefia" com 12% de totalmente satisfeitos [deve ter-se em atenção que apesar de alguns inquiridos totalmente satisfeitos, 14% responderam estar pouco satisfeitos] (gráfico 2).



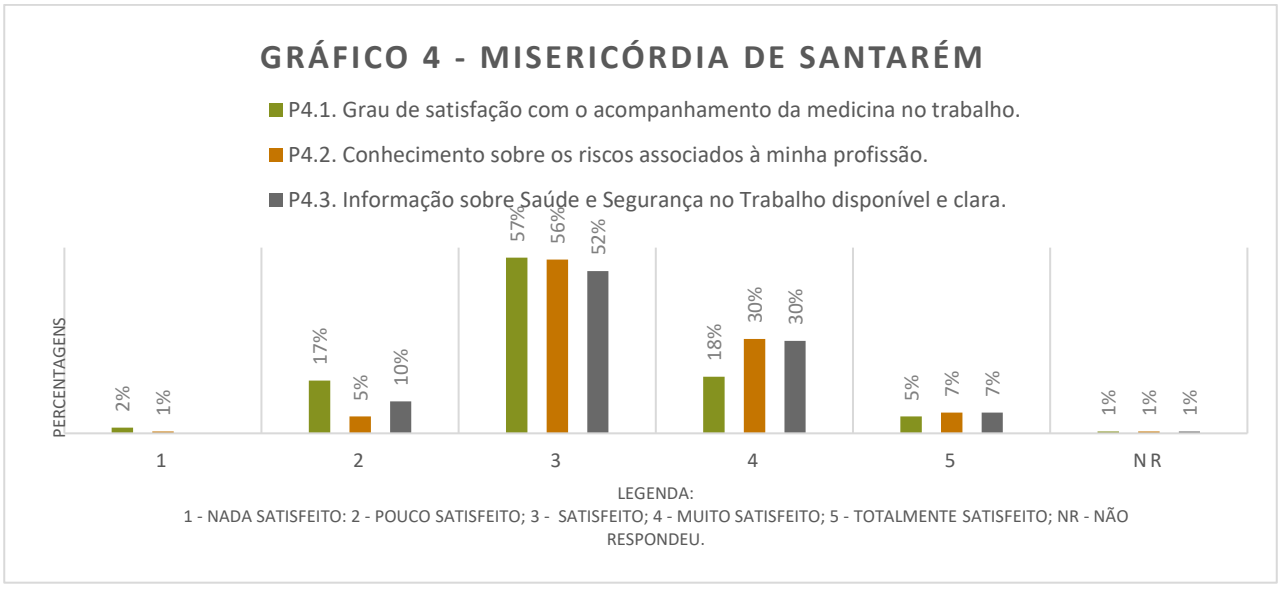
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verifica-se que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com as condições de trabalho, sendo de salientar as respostas menos positivas às seguintes questões: "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" e satisfação com os "materiais e equipamentos disponíveis", ambas com 18% de inquiridos pouco satisfeitos e 2% nada satisfeitos. Pela positiva destaca-se a questão "horário de trabalho" com 11% dos inquiridos totalmente satisfeitos (gráfico 3).



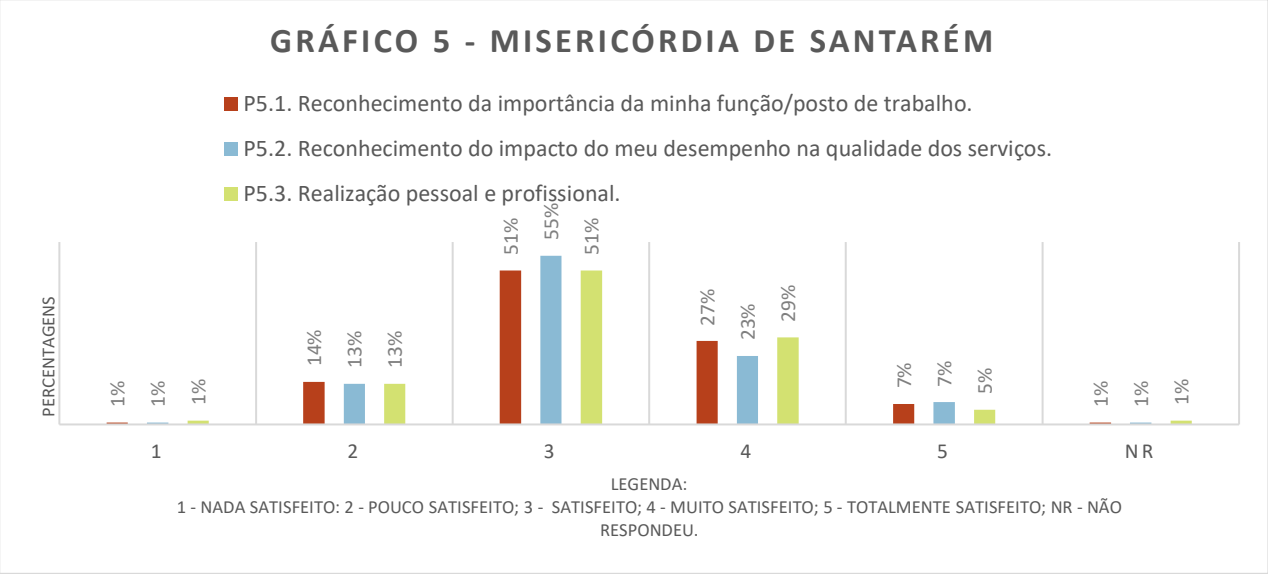
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão verifica-se que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita, sendo que pela negativa podemos destacar a questão da satisfação "com o acompanhamento da medicina no trabalho" com 17% dos inquiridos pouco satisfeitos e 2% nada satisfeitos (gráfico 4).



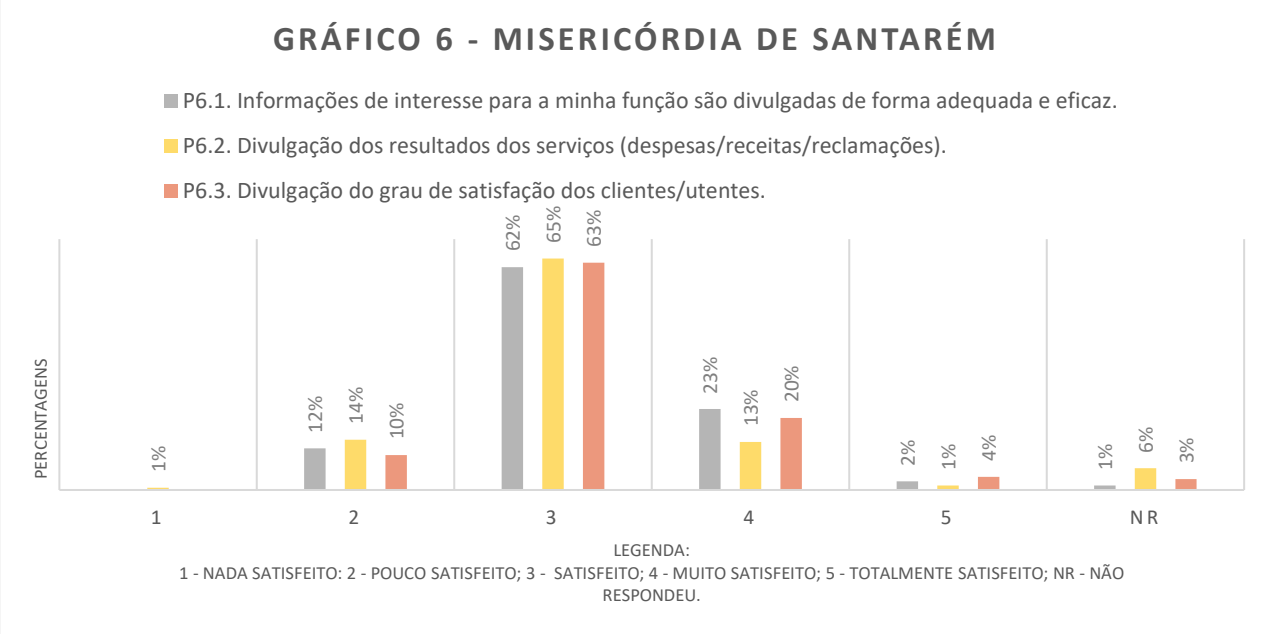
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita. Apesar disso todas as questões apresentam uma percentagem considerável de inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 5).



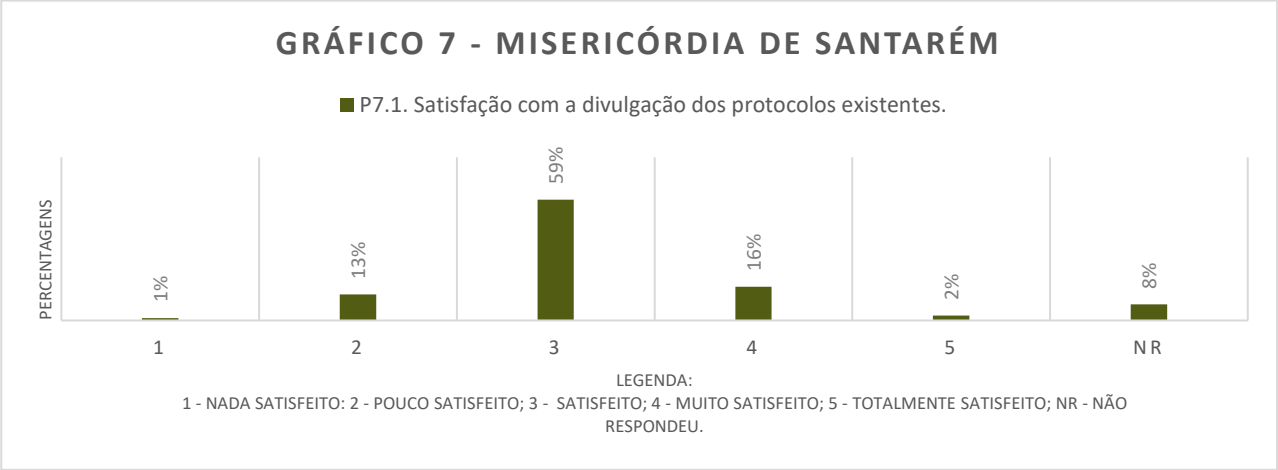
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão constatamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna, sendo que 14% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos com a "divulgação dos resultados dos serviços" e 6% não responderam à questão (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

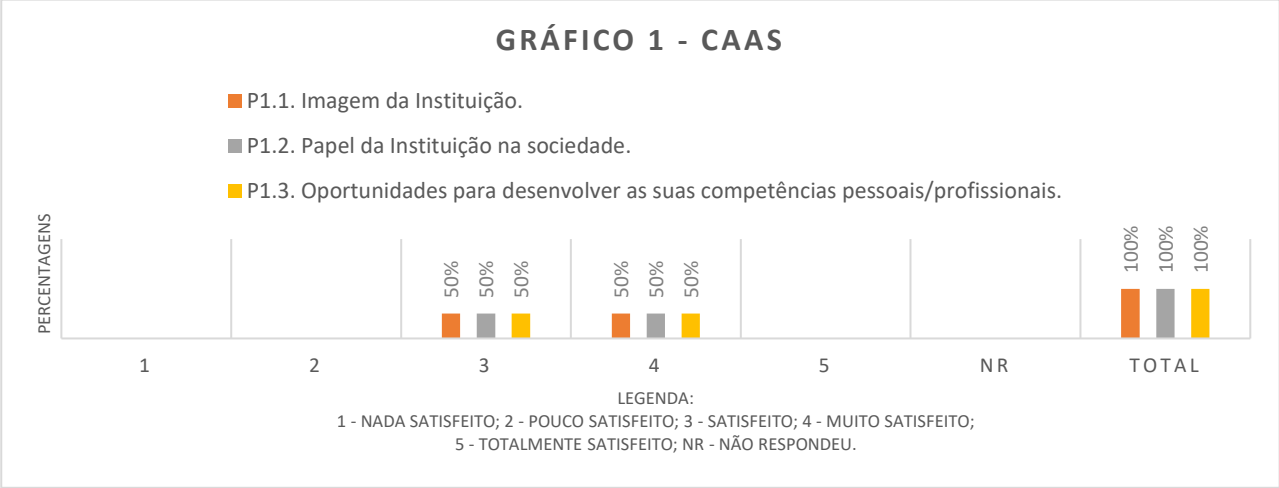
Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a divulgação dos protocolos, no entanto 13% responderam estar pouco satisfeitos, 1% nada satisfeitos e 8% não responderam à questão.



1 - Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS) – Novo Rumo

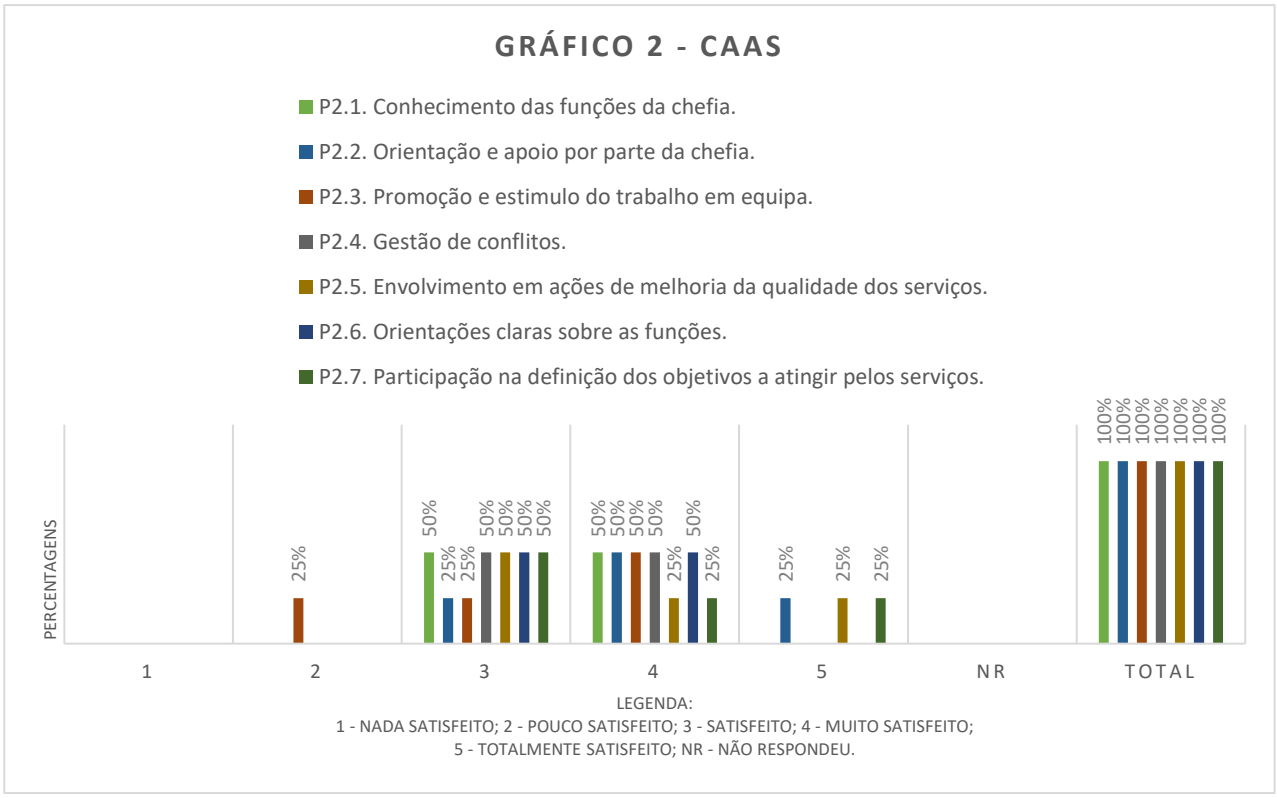
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

No gráfico infra podemos verificar que os inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos com a Instituição (gráfico 1).



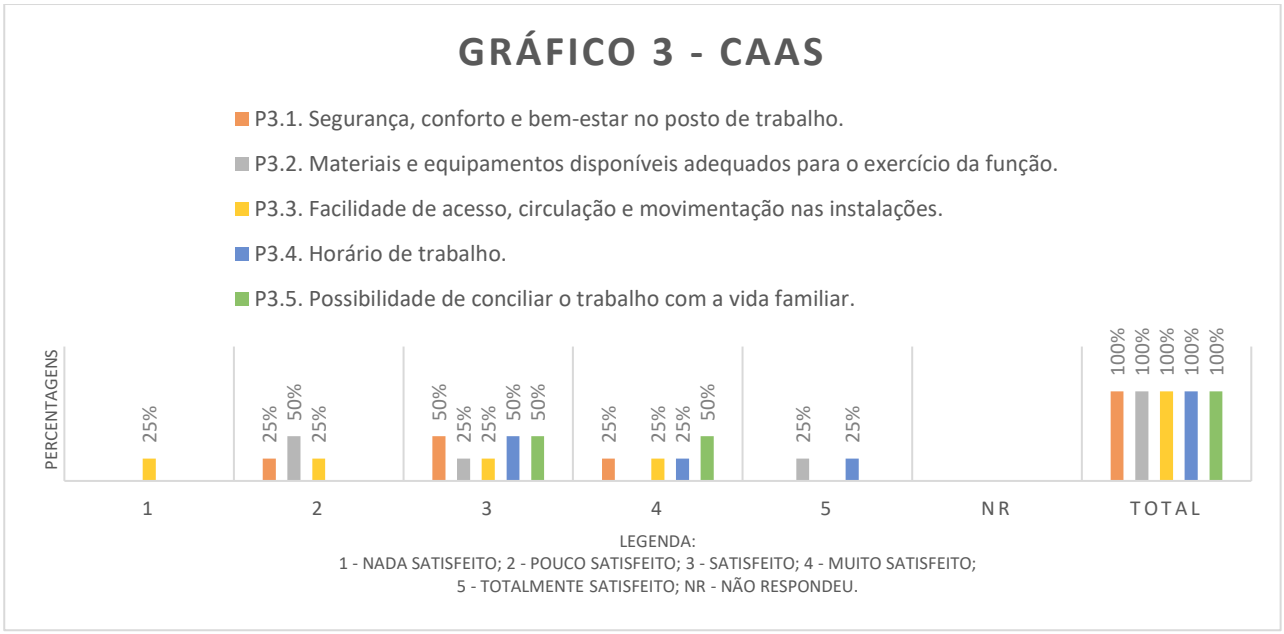
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos analisar que os inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos em relação à maioria dos temas questionados, sendo de destacar pela negativa a questão “promoção e estimulo do trabalho em equipa” na qual 25% dos inquiridos respondeu estar pouco satisfeita. Pela positiva podemos destacar as questões “orientação e apoio por parte da chefia”, “envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços” e “participação na definição dos objetivos a atingir pelo serviço” nas quais 25% dos inquiridos responderam estar totalmente satisfeitos. (gráfico 2).



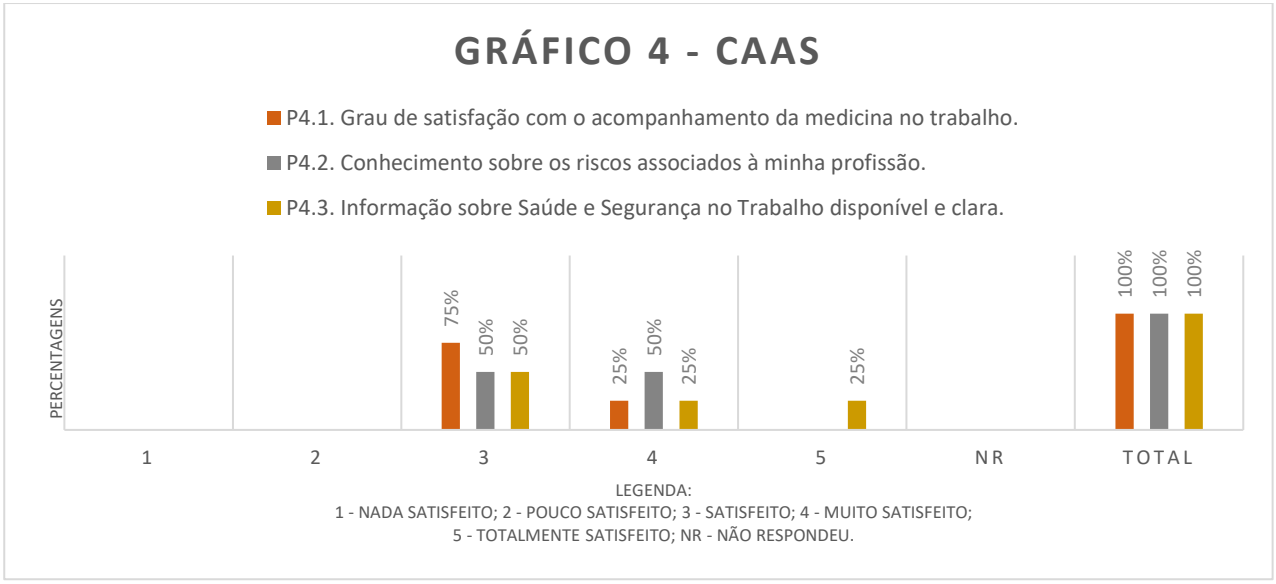
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos analisar que na questão "materiais e equipamentos disponíveis adequados para o exercício da função" metade dos inquiridos (50%) está pouco satisfeita, e na questão "facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações" metade da equipa está pouco ou nada satisfeita (gráfico 3).



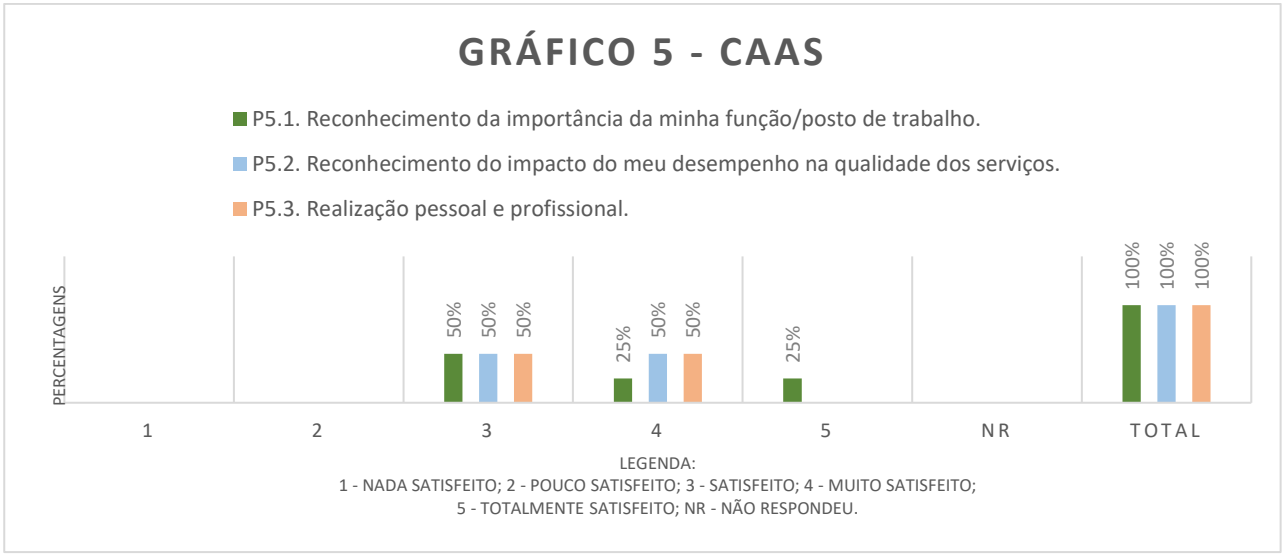
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos analisar que os inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, sendo de destacar pela positiva a questão "informação sobre saúde e segurança no trabalho disponível e clara" na qual 25% da equipa respondeu estar totalmente satisfeita (gráfico 4).



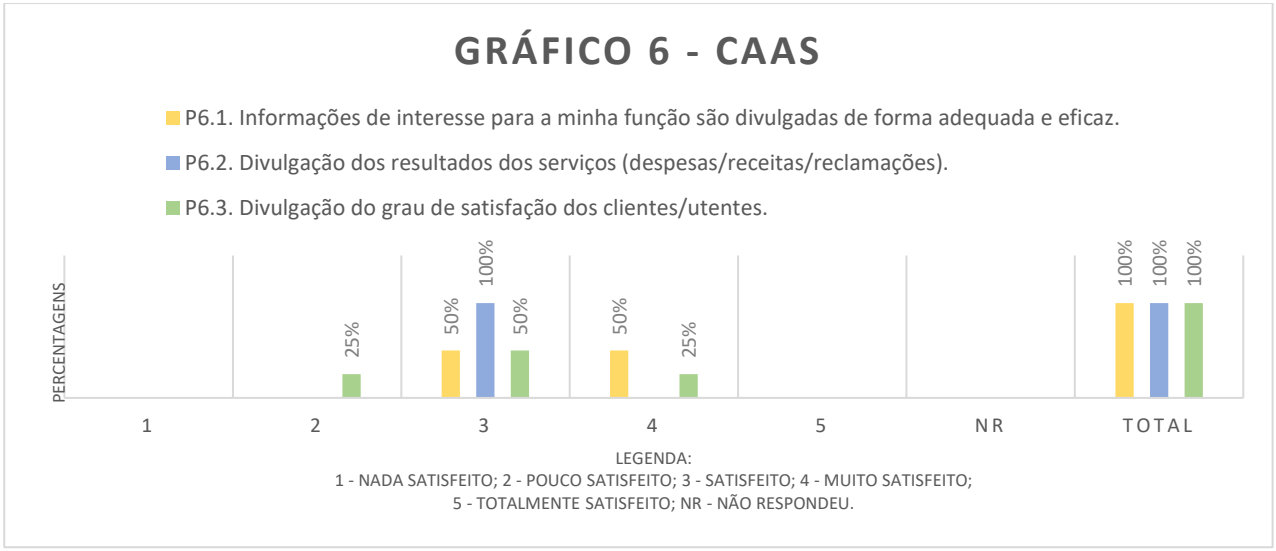
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos analisar que os inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, sendo de destacar pela positiva a questão "reconhecimento do impacto do meu desempenho na qualidade dos serviços", na qual 25% da equipa referiu estar totalmente satisfeita (gráfico 5).



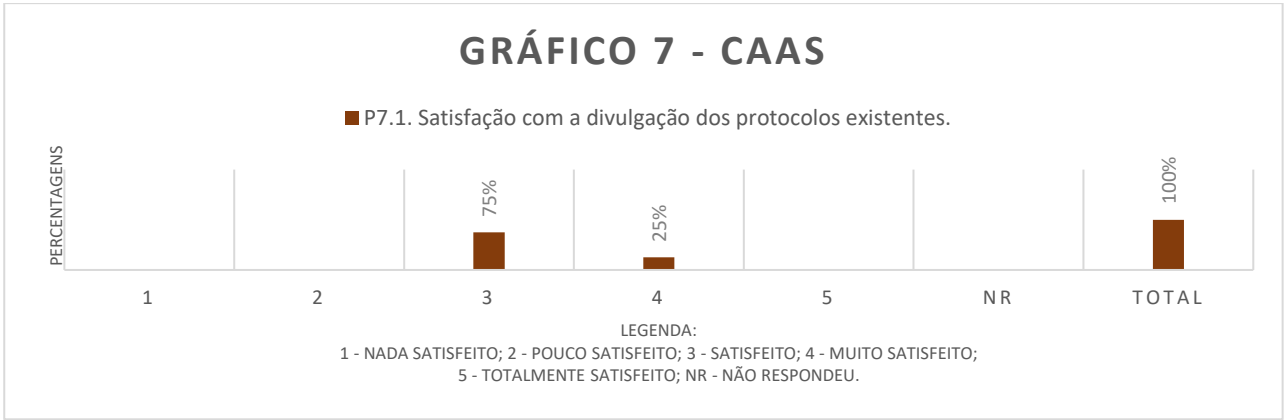
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos analisar que os inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, sendo de destacar pela negativa a questão "divulgação do grau de satisfação dos clientes/utentes", na qual 25% da equipa respondeu estar pouco satisfeita (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

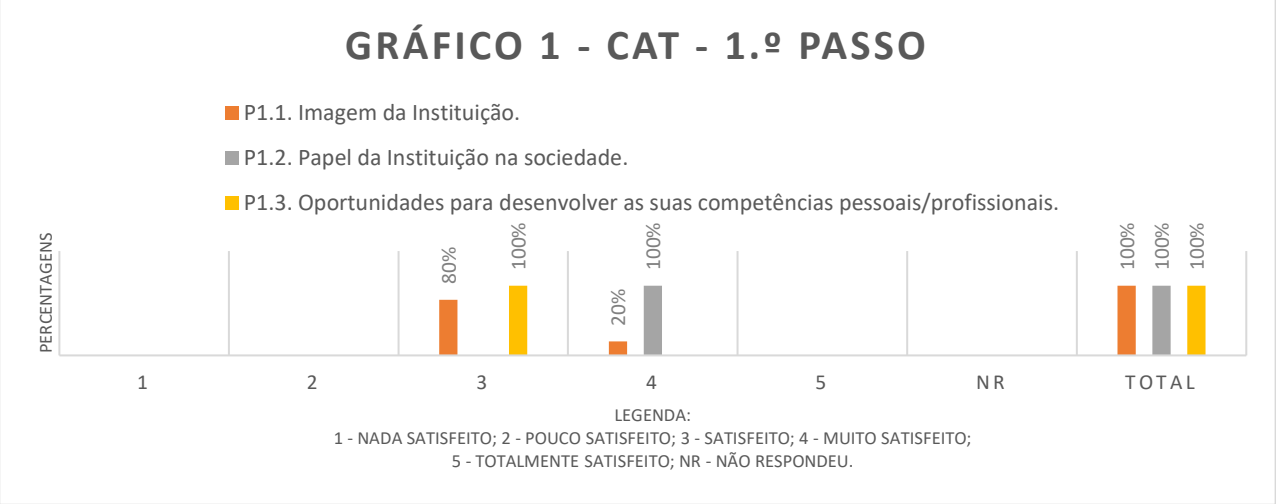
Nesta dimensão podemos analisar que a maioria dos inquiridos está satisfeita (75%) com a divulgação dos protocolos existentes (gráfico 7).



2 – Centro de Acolhimento Temporário para Crianças em Risco – 1.º Passo (CAT)

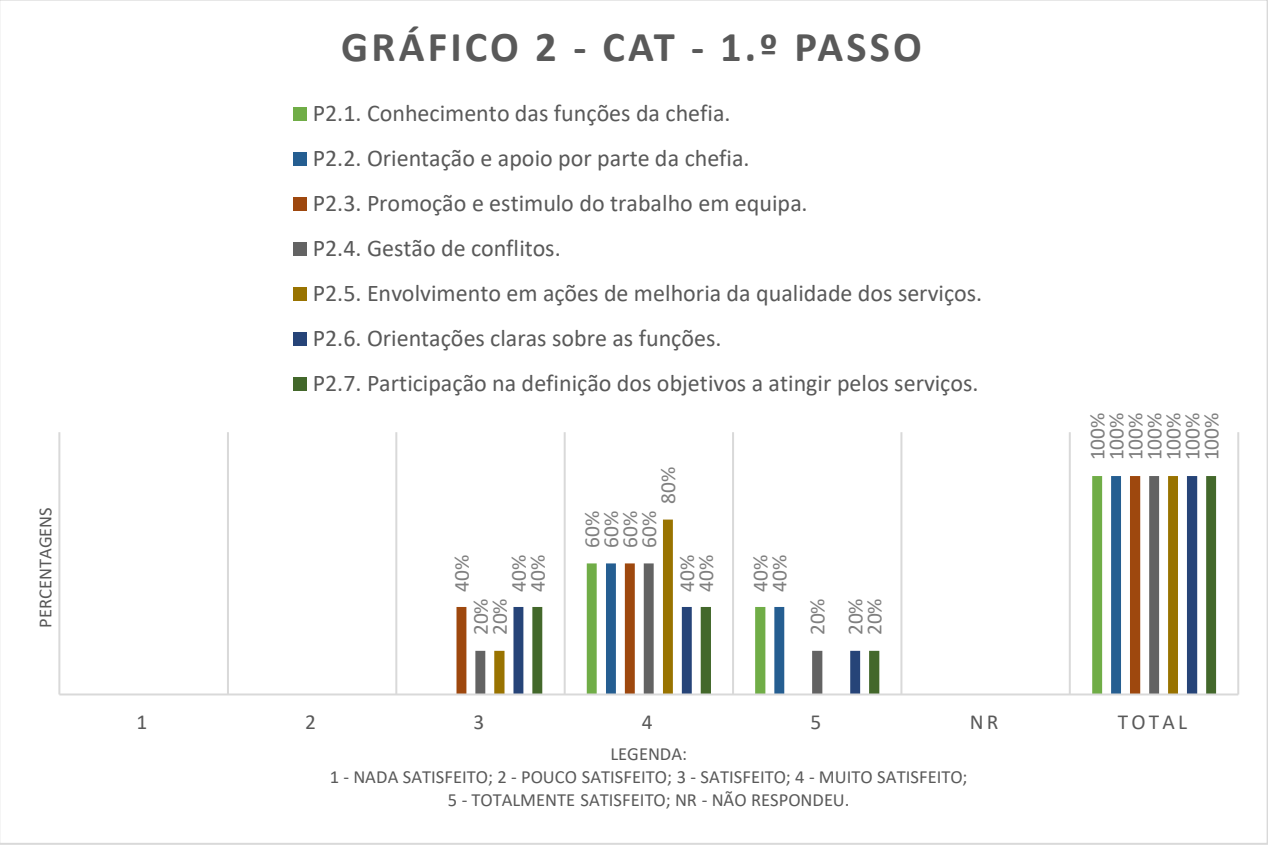
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Os trabalhadores inquiridos (100%) estão satisfeitos com a questão "oportunidades para desenvolver as suas competências", e estão muito satisfeitos com o "papel da Instituição na sociedade" (gráfico 1).



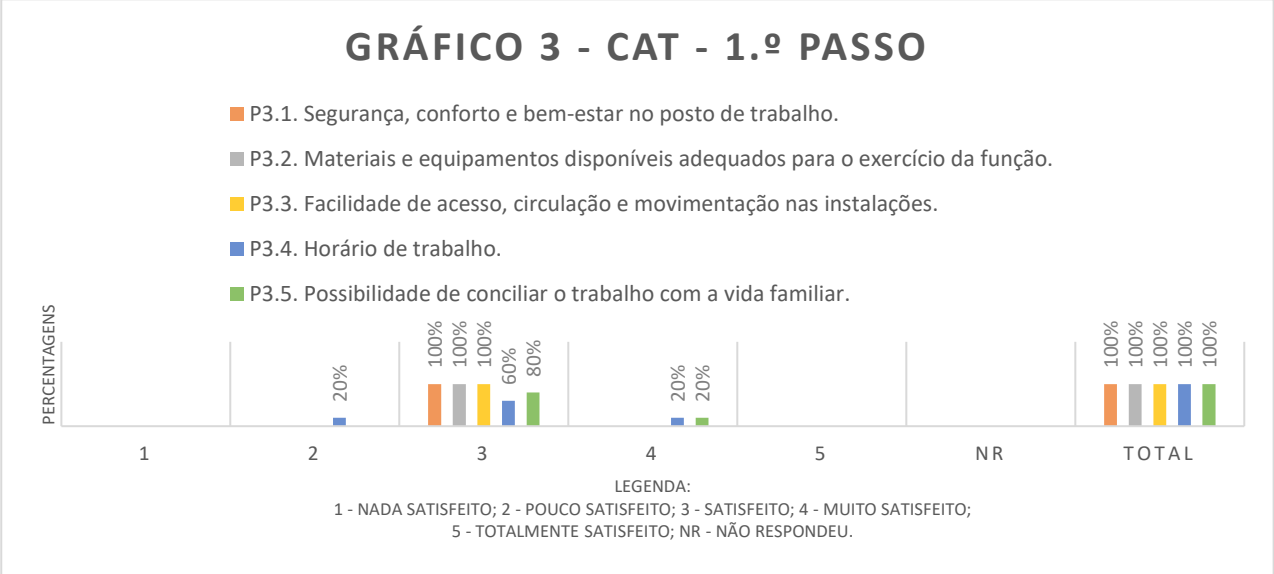
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos analisar que os inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, sendo que uma parte expressiva dos inquiridos (40%) estão totalmente satisfeitos nas seguintes questões: "conhecimento das funções da chefia" e "orientação e apoio por parte da chefia" (gráfico 2).



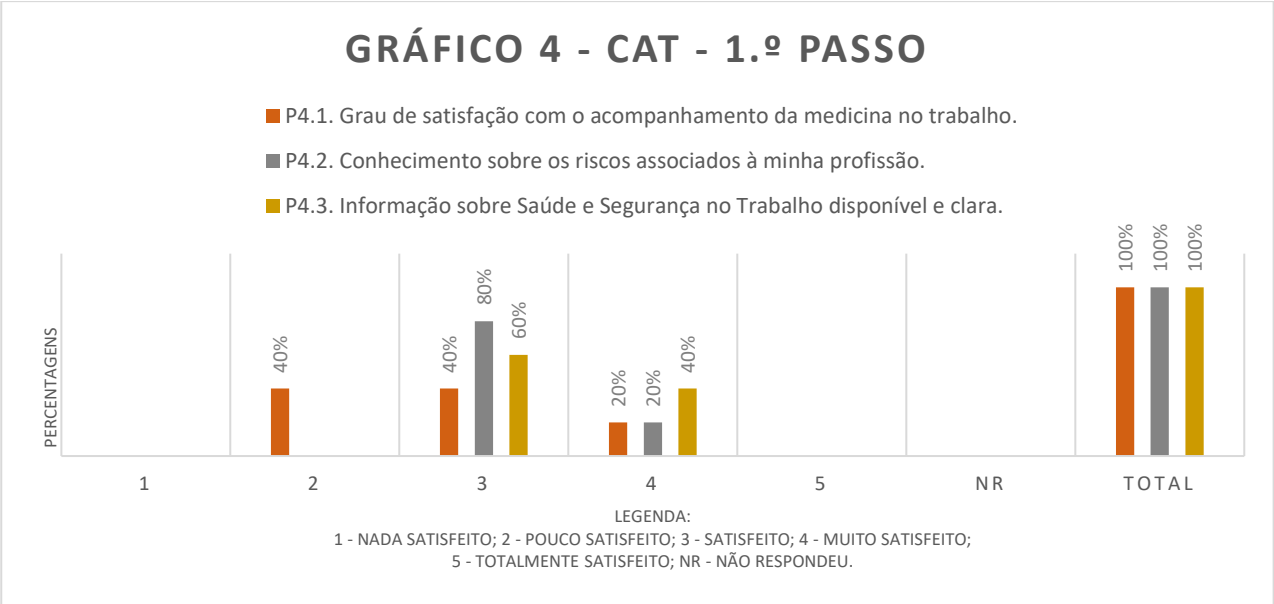
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos analisar que os inquiridos estão satisfeitos. A questão "horário de trabalho" reúne perspetivas diferentes com 20% dos inquiridos pouco satisfeitos e 20% muito satisfeitos (gráfico 3).



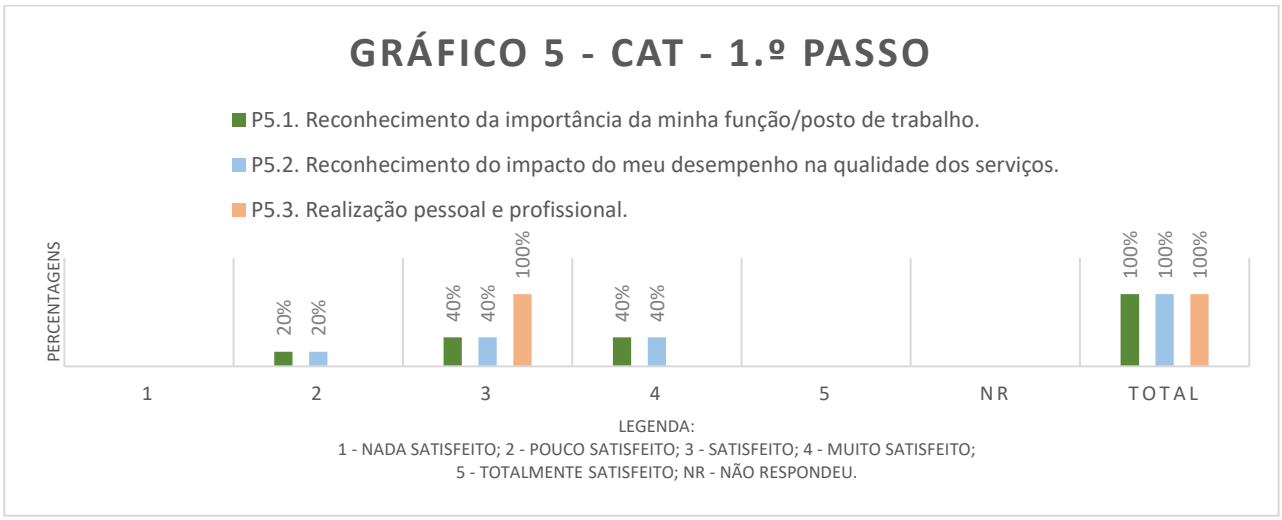
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos analisar que os inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, sendo de destacar pela negativa a questão "grau de satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho" na qual 40% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos (gráfico 4).



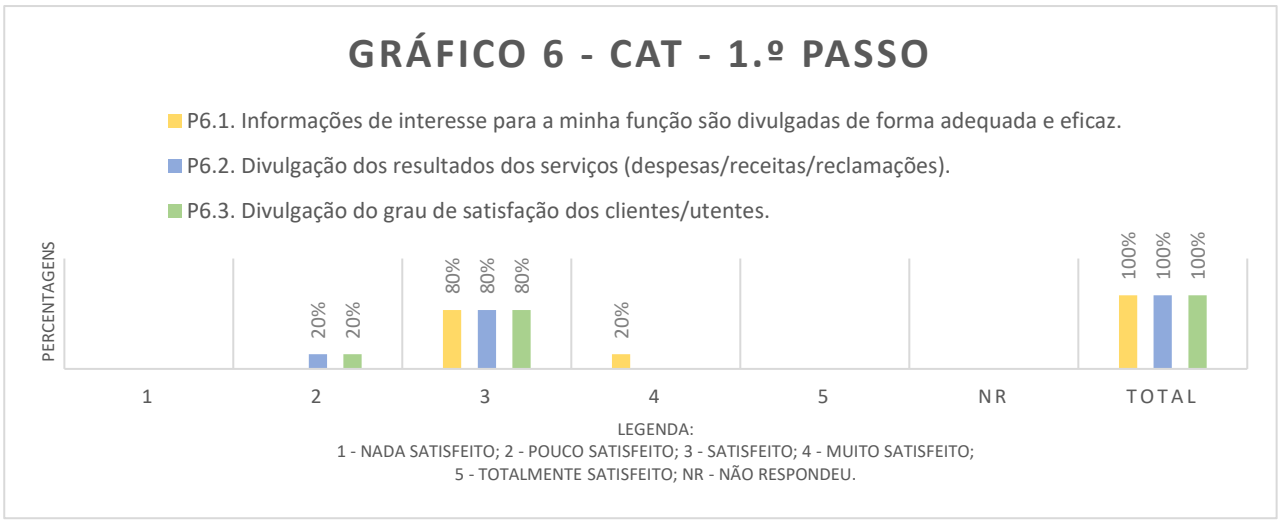
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que a totalidade (100%) dos inquiridos está satisfeita com a questão "realização pessoal e profissional". A maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com o "reconhecimento da importância das funções", bem como com o "reconhecimento do impacto do seu trabalho na qualidade dos serviços". Apesar disso 20% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com os reconhecimentos supra mencionados (gráfico 5).



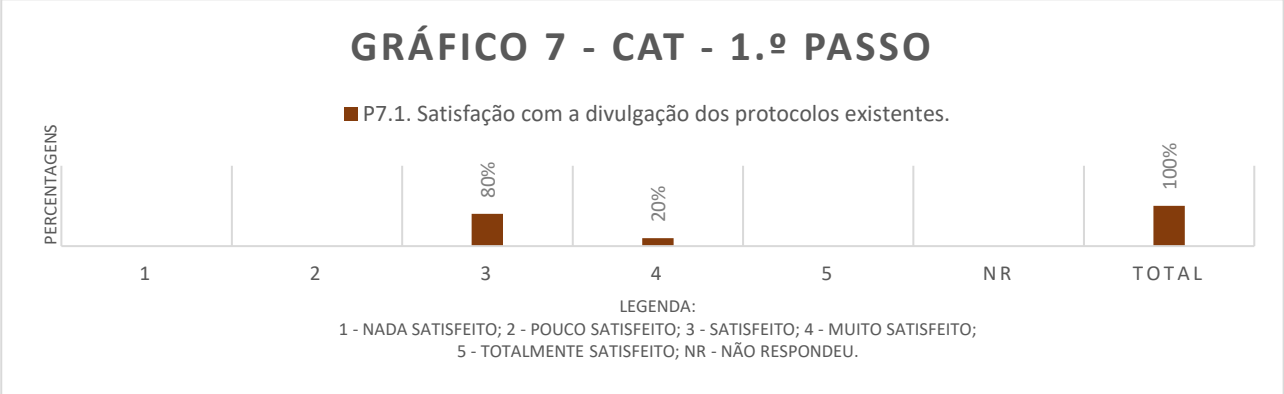
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna, sendo de destacar pela positiva a questão "informações de interesse para a função" com 20% dos inquiridos muito satisfeitos. Pela negativa destacam-se as questões "divulgação dos resultados dos serviços" e "divulgação do grau de satisfação dos clientes/utentes", com as quais 20% dos inquiridos estão pouco satisfeitos (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

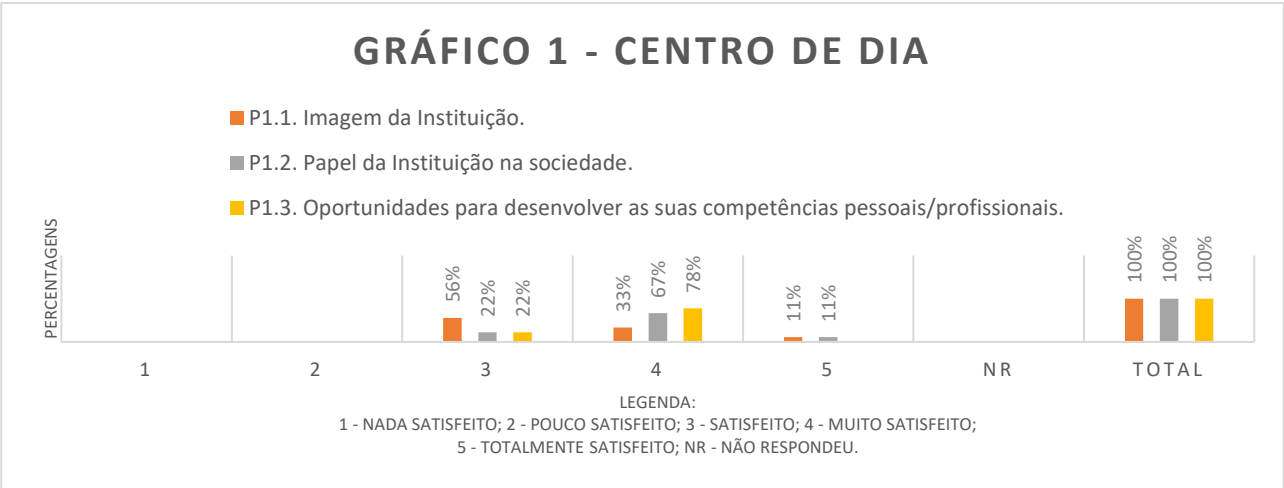
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria (80%) dos inquiridos está satisfeita com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



3 - Centro de Dia

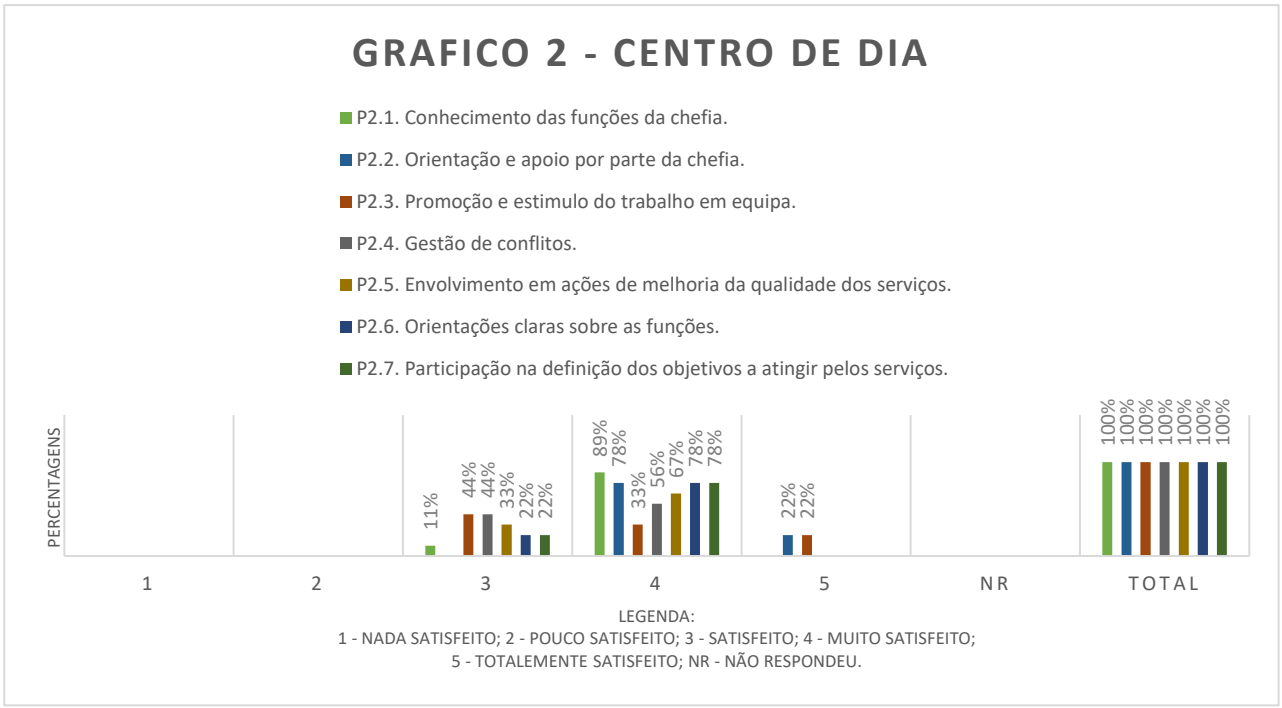
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a Instituição, sendo de destacar que 78% dos inquiridos estão muito satisfeitos com as "oportunidades para desenvolver as suas competências" (gráfico 1).



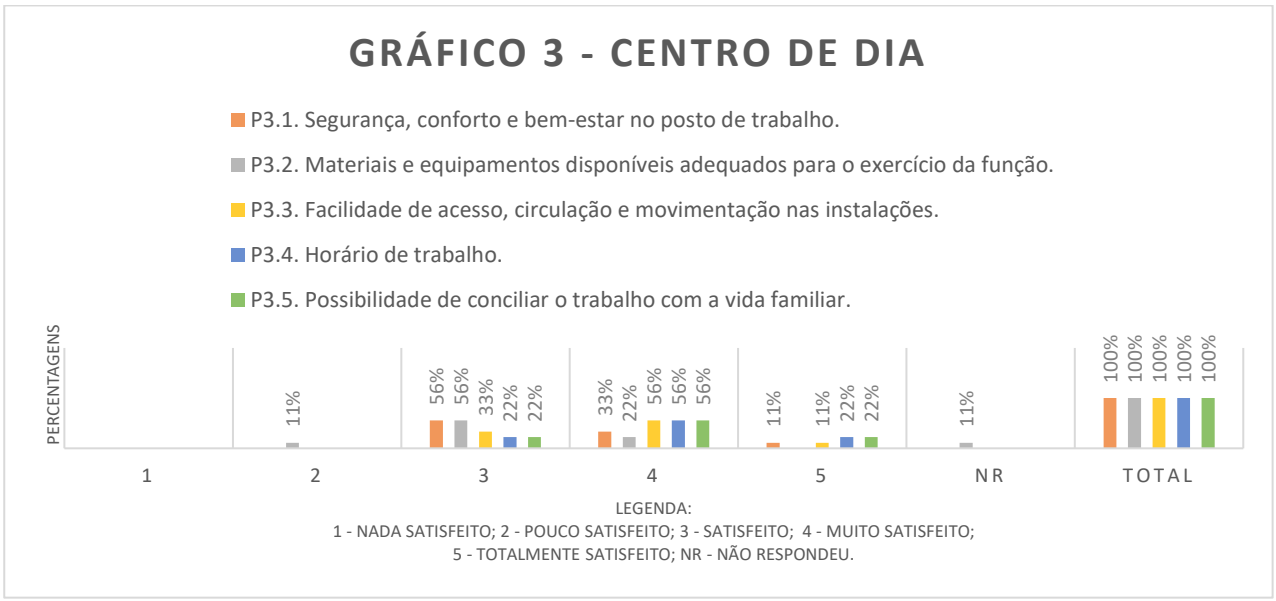
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a liderança da chefia, sendo de destacar a questão sobre o "conhecimento das funções da chefia" na qual 89% dos inquiridos estão muito satisfeitos e a questão "orientação e apoio por parte da chefia" em que 78% dos inquiridos estão muito satisfeitos e 22% totalmente satisfeitos (gráfico 2).



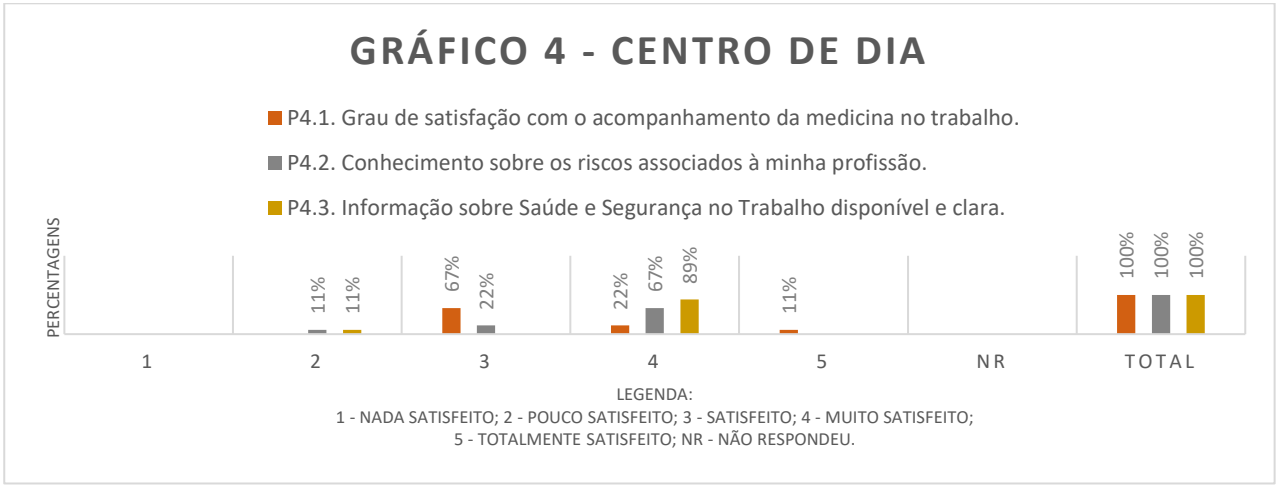
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita e muito satisfeita com as condições de trabalho, sendo de salientar pela negativa que 11% dos inquiridos estão pouco satisfeitos e 11% não responderem à questão sobre a satisfação com os "materiais e equipamentos disponíveis para o exercício da função". Pela positiva podemos destacar as questões "horário de trabalho" e "possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar" nas quais 22% dos inquiridos responderam estar totalmente satisfeitos (gráfico 3).



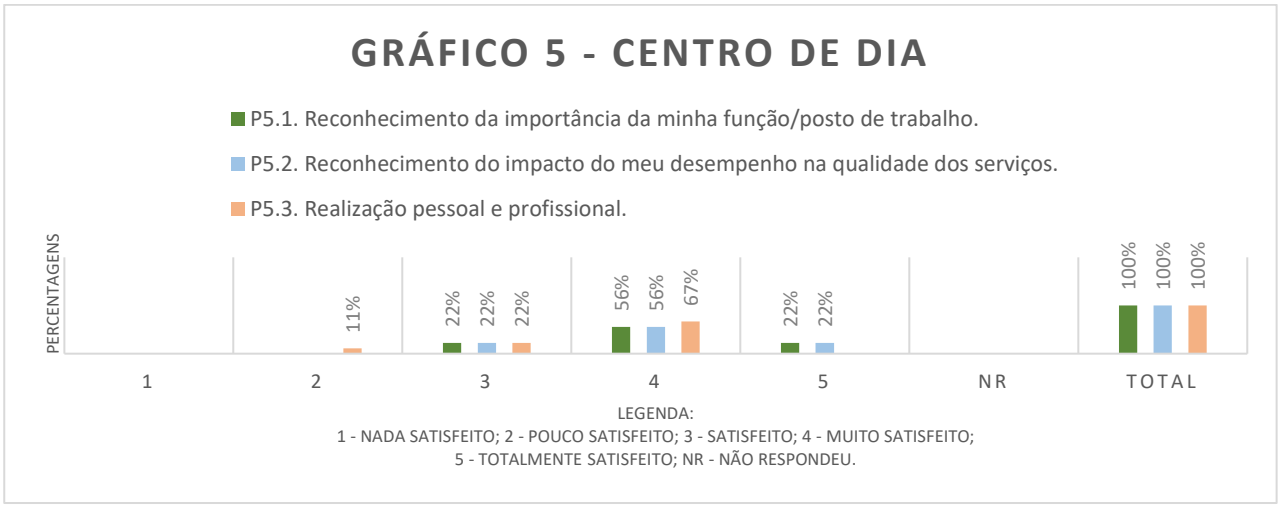
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, sendo de salientar que a grande maioria (89%) dos inquiridos está muito satisfeita com a divulgação da informação sobre saúde e segurança no trabalho (gráfico 4).



P5 - Nível de motivação

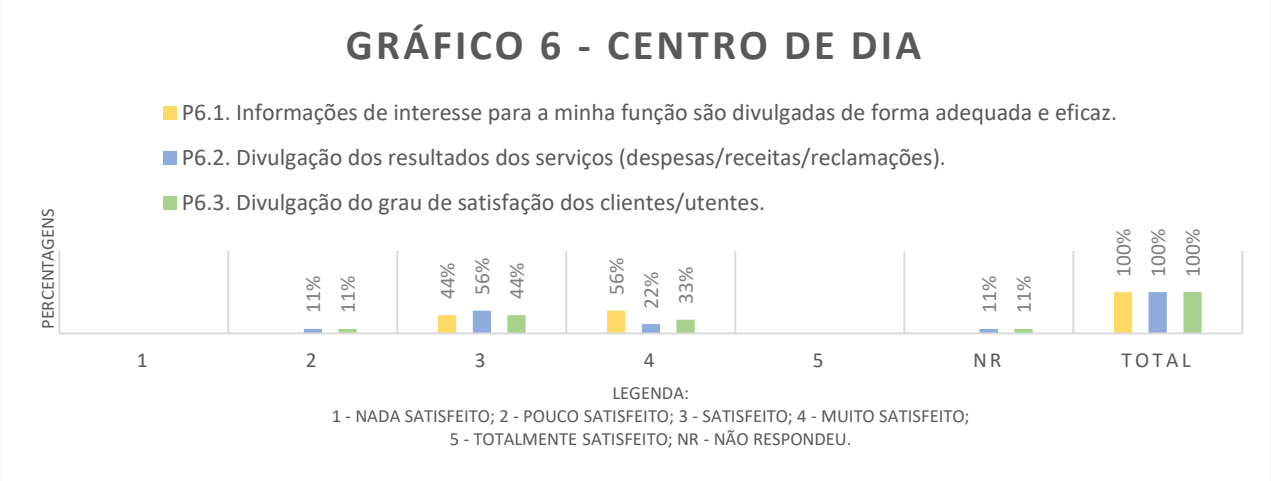
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita, sendo de salientar que a grande maioria (67%) dos inquiridos está muito satisfeita com a "realização pessoal e profissional", no entanto 11% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos. Pela positiva pode destacar-se as questões "reconhecimento da importância da função" e "reconhecimento do impacto do desempenho" nas quais 22% dos inquiridos responderam estar totalmente satisfeitos (gráfico 5).



P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

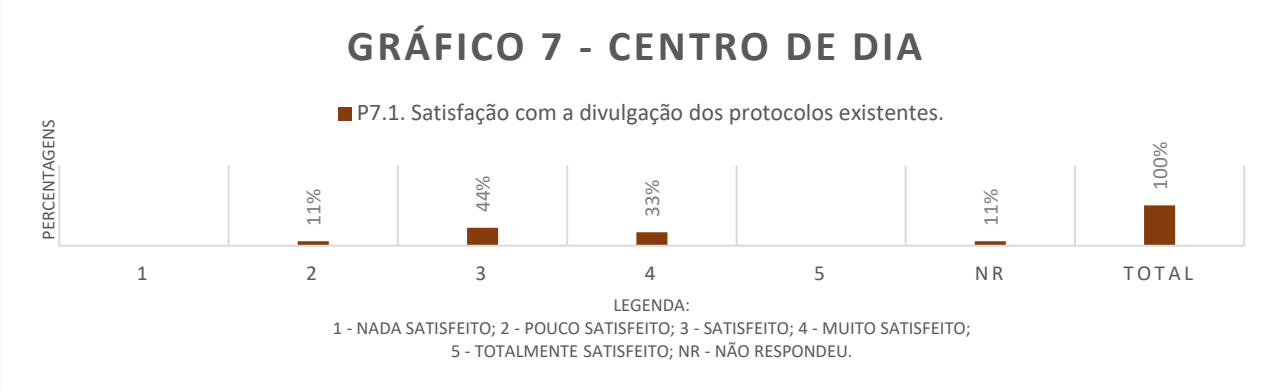
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita, sendo de salientar que 11% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos e 11% não responderam às questões

"divulgação dos resultados dos serviços" e "divulgação do grau de satisfação dos clientes/utentes" (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

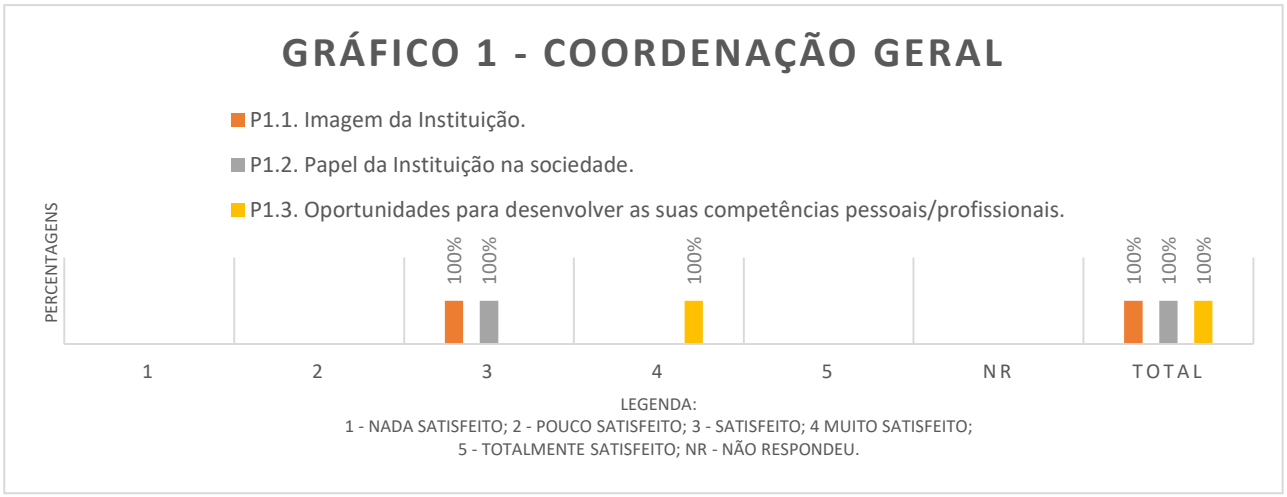
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita, sendo de referir que 11% dos inquiridos estão pouco satisfeitos e 11% não responderam (gráfico 7).



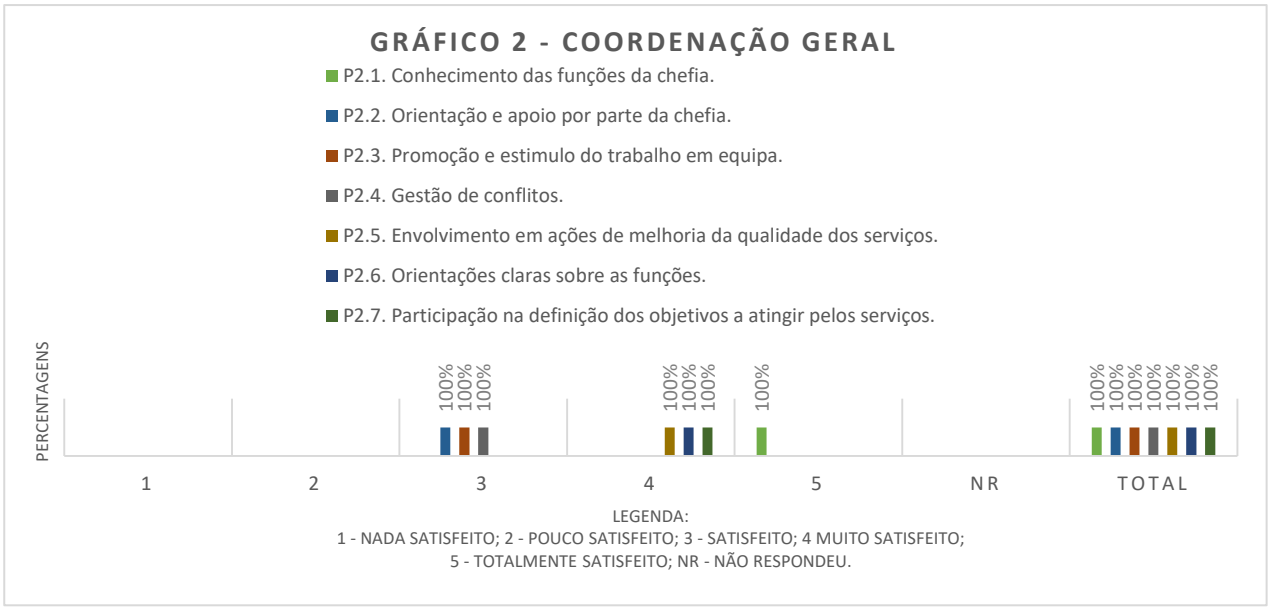
4 - Coordenação Geral

O inquirido está satisfeito ou muito satisfeito com os temas questionados, sendo de destacar que se encontra totalmente satisfeito com "o conhecimento das funções da chefia" e com a "facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações" (gráficos 1 a 7).

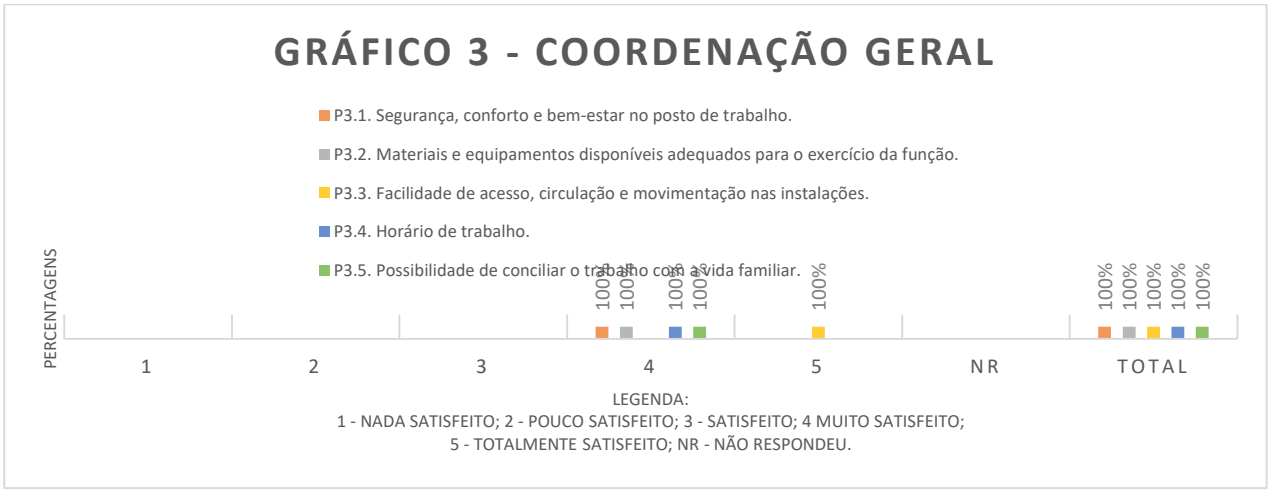
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição



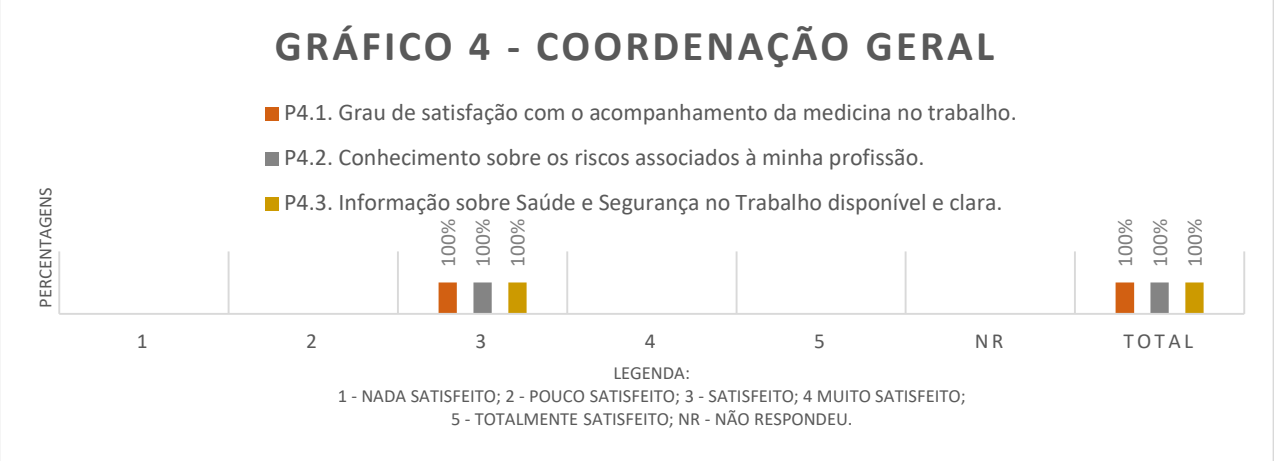
P2 - Satisfação com a liderança das chefias



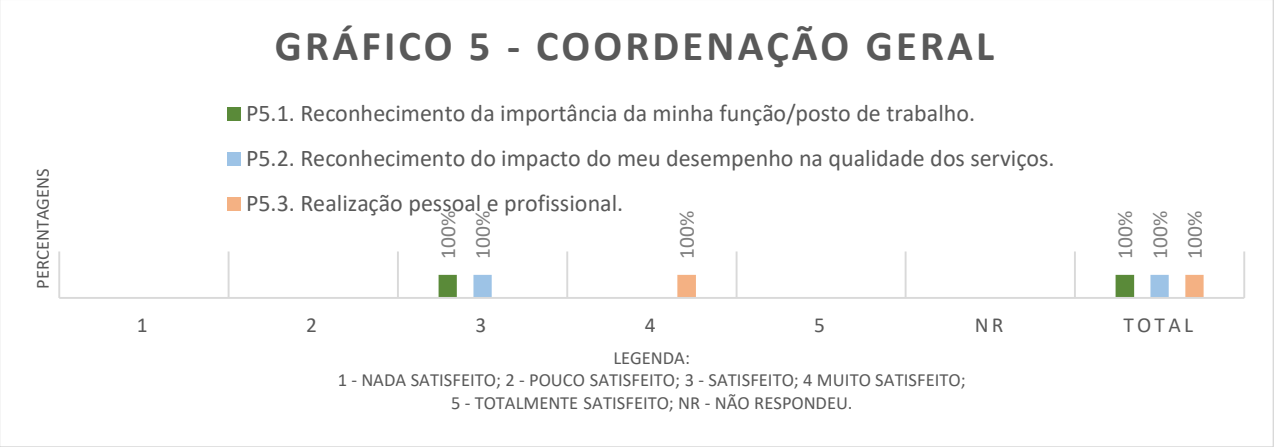
P3 - Satisfação com as condições de trabalho



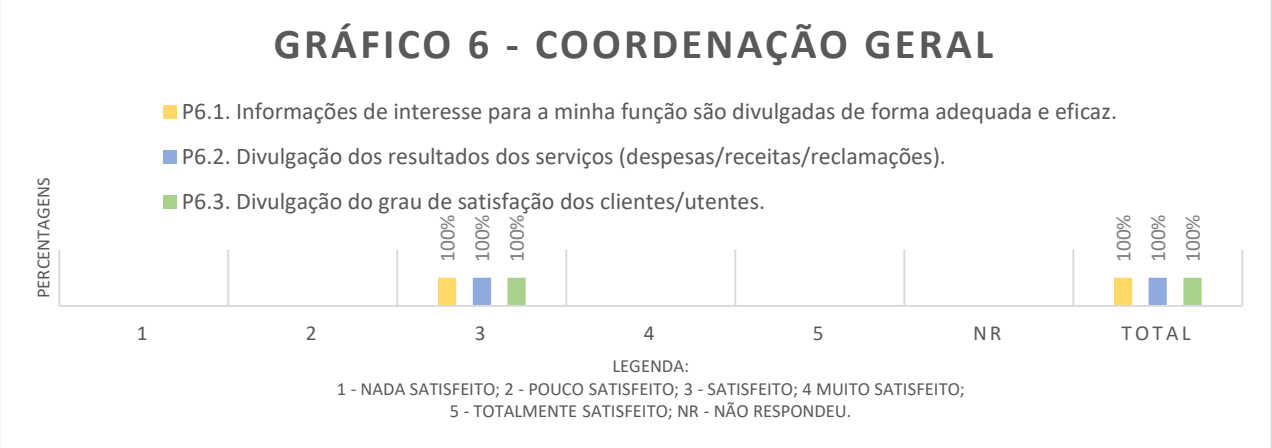
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)



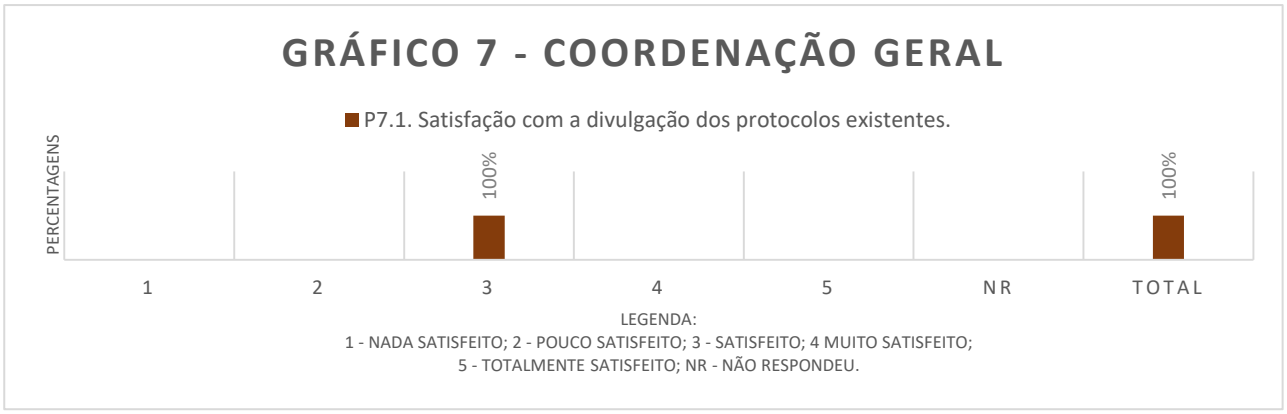
P5 - Nível de motivação



P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna



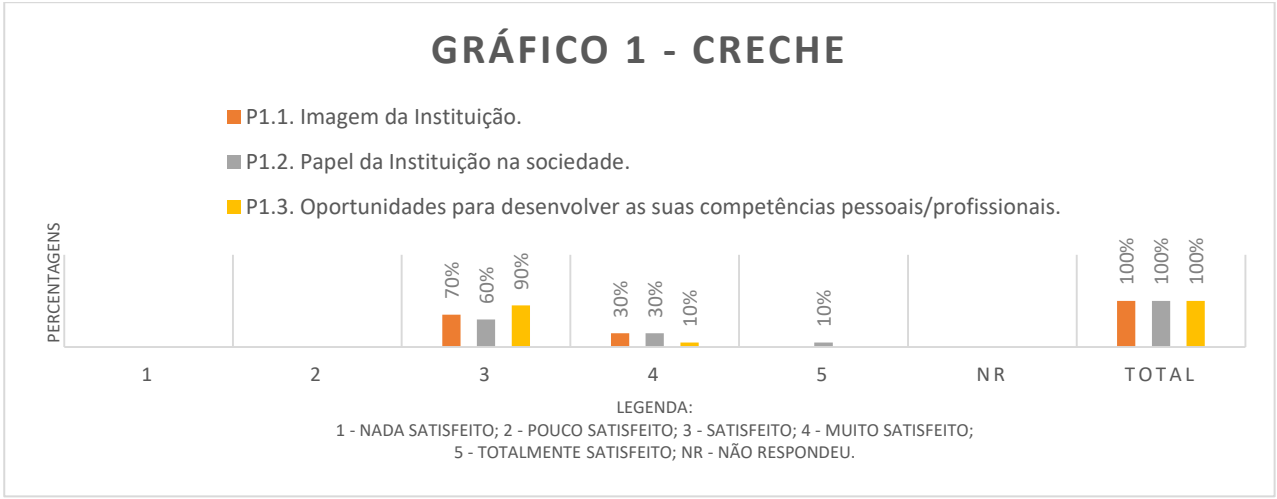
P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas



5 – Creche - Os Amiguinhos

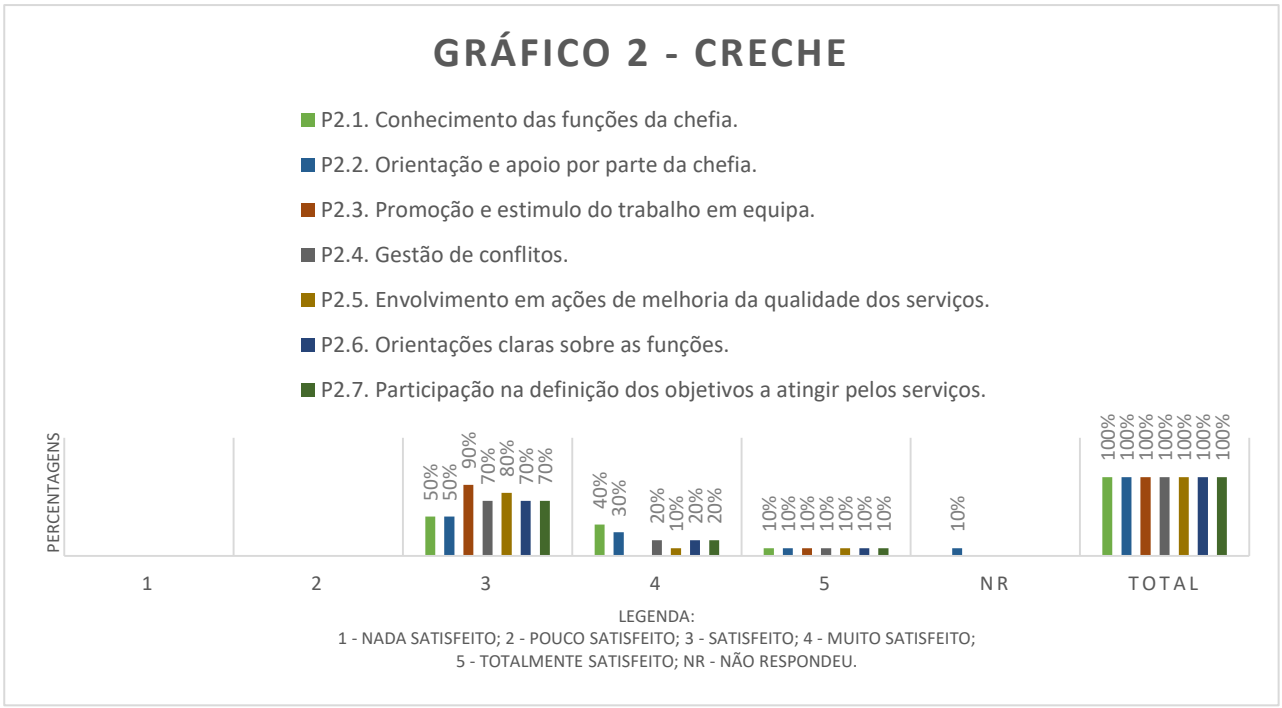
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, sendo de destacar pela positiva a questão "papel da instituição na sociedade" com 10% dos inquiridos totalmente satisfeitos (gráfico 1).



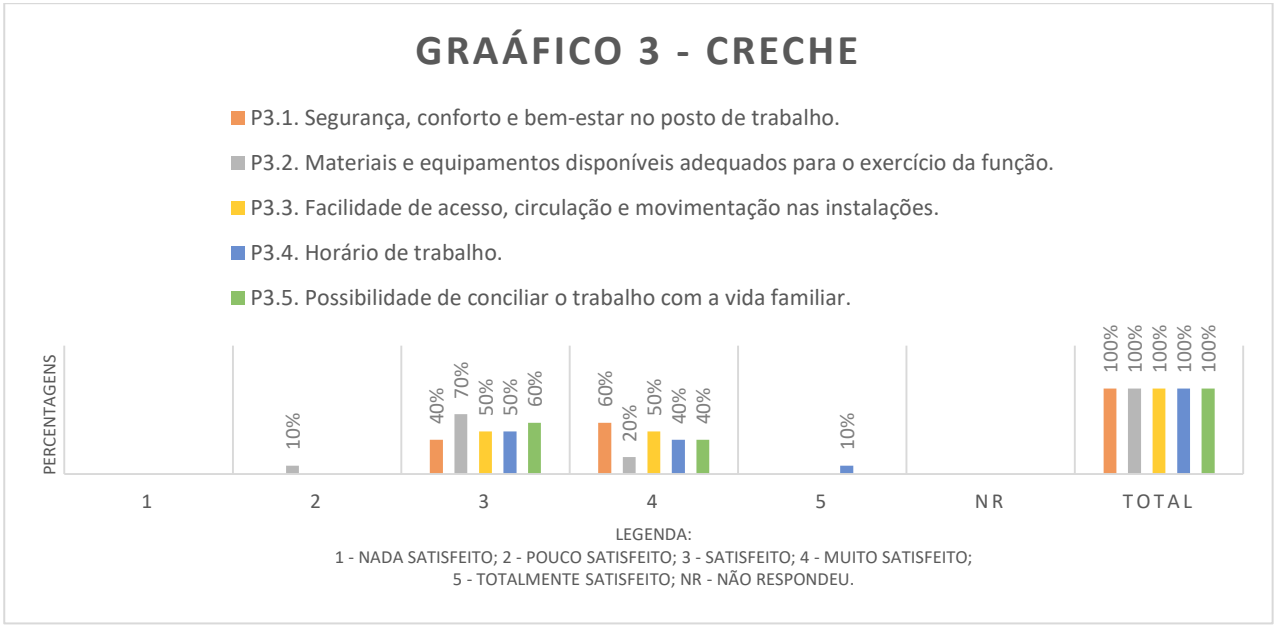
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a liderança da chefia, sendo que a questão que mais se destaca na avaliação positiva é "conhecimento das funções da chefia", com 40% dos inquiridos muito satisfeitos e 10% totalmente satisfeitos (gráfico 2).



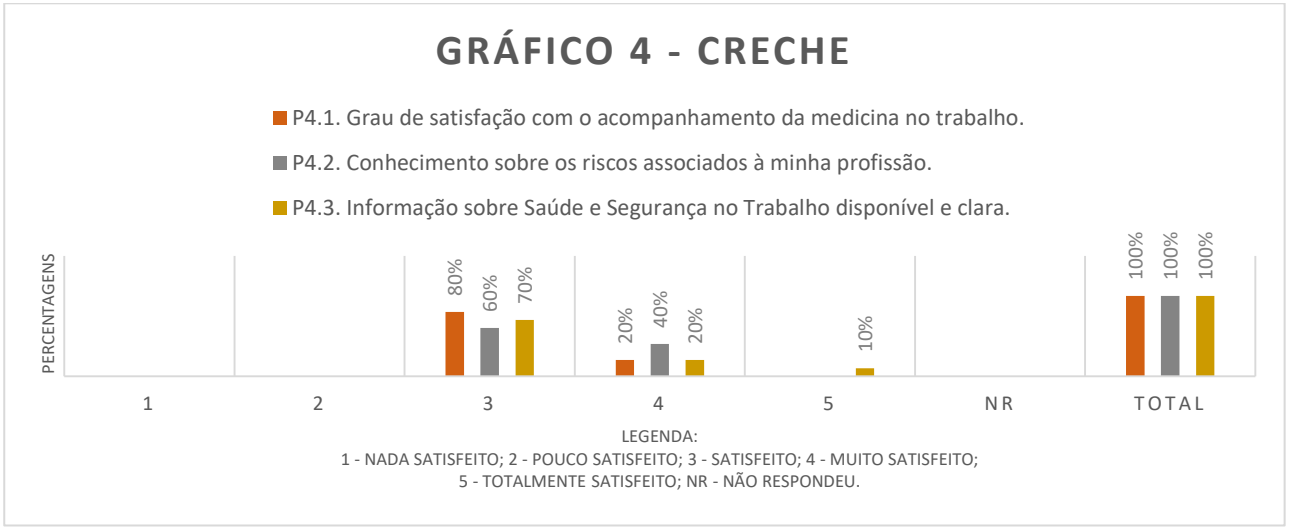
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com as condições de trabalho, sendo de destacar pela positiva a questão "horário de trabalho" com 10% dos inquiridos totalmente satisfeitos. Pela negativa podemos destacar a questão da satisfação com os "materiais e equipamentos disponíveis" com 10% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 3).



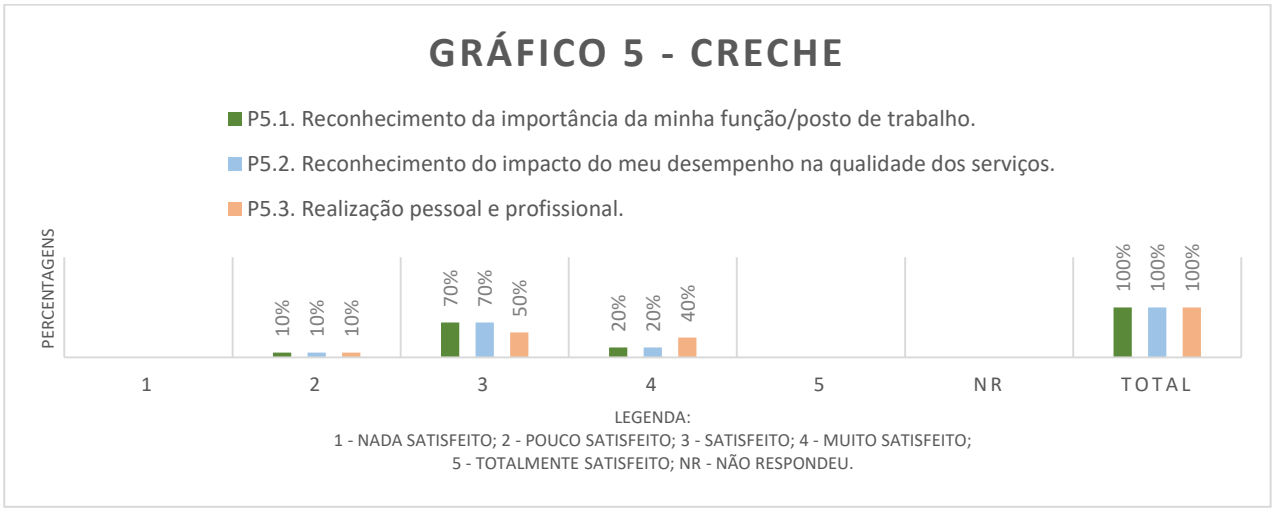
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, sendo que a questão que se destaca pela positiva é "conhecimento sobre os riscos associados à profissão" com 40% dos inquiridos a responderem que estão muito satisfeitos (gráfico 4).



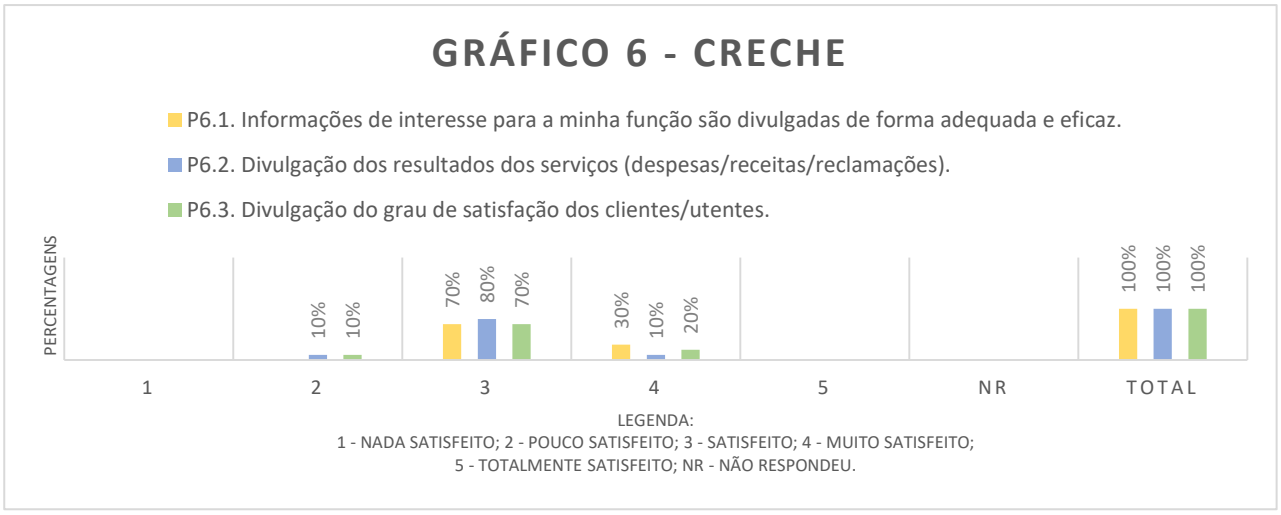
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita, sendo que a questão que se destaca pela positiva é "realização pessoal e profissional" com 40% dos inquiridos a responderem que estão muito satisfeitos (gráfico 5).



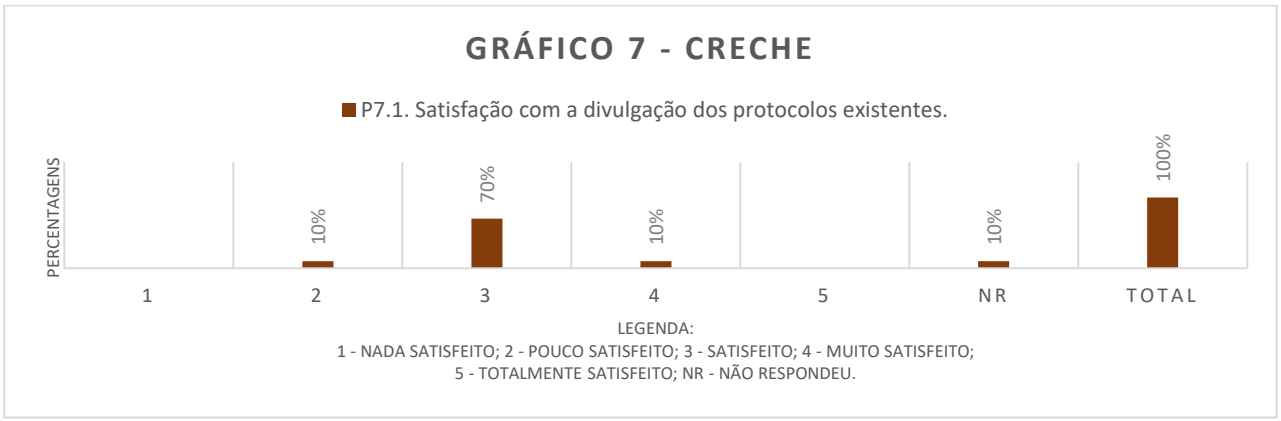
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita, sendo que a questão que se destaca pela positiva é "informações de interesse para a função divulgadas de forma adequada e eficaz" com 30% dos inquiridos a responderem que estão muito satisfeitos (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

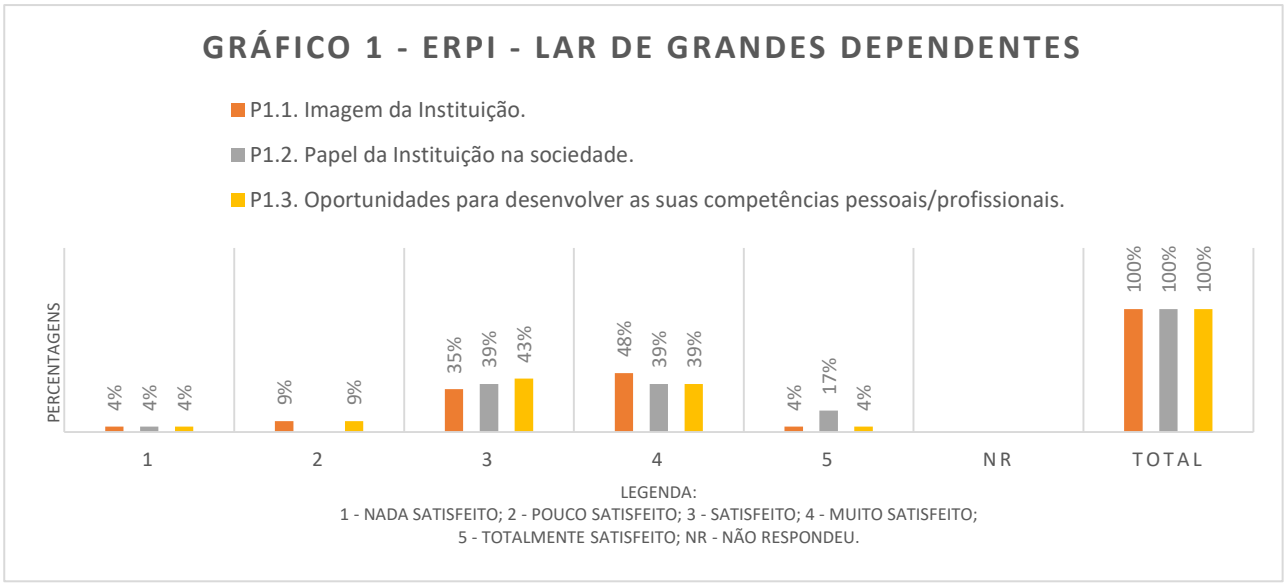
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a divulgação dos protocolos, sendo que 10% dos inquiridos está pouco satisfeito e 10% não responderam à questão (gráfico 7).



6 – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar de Grandes Dependentes

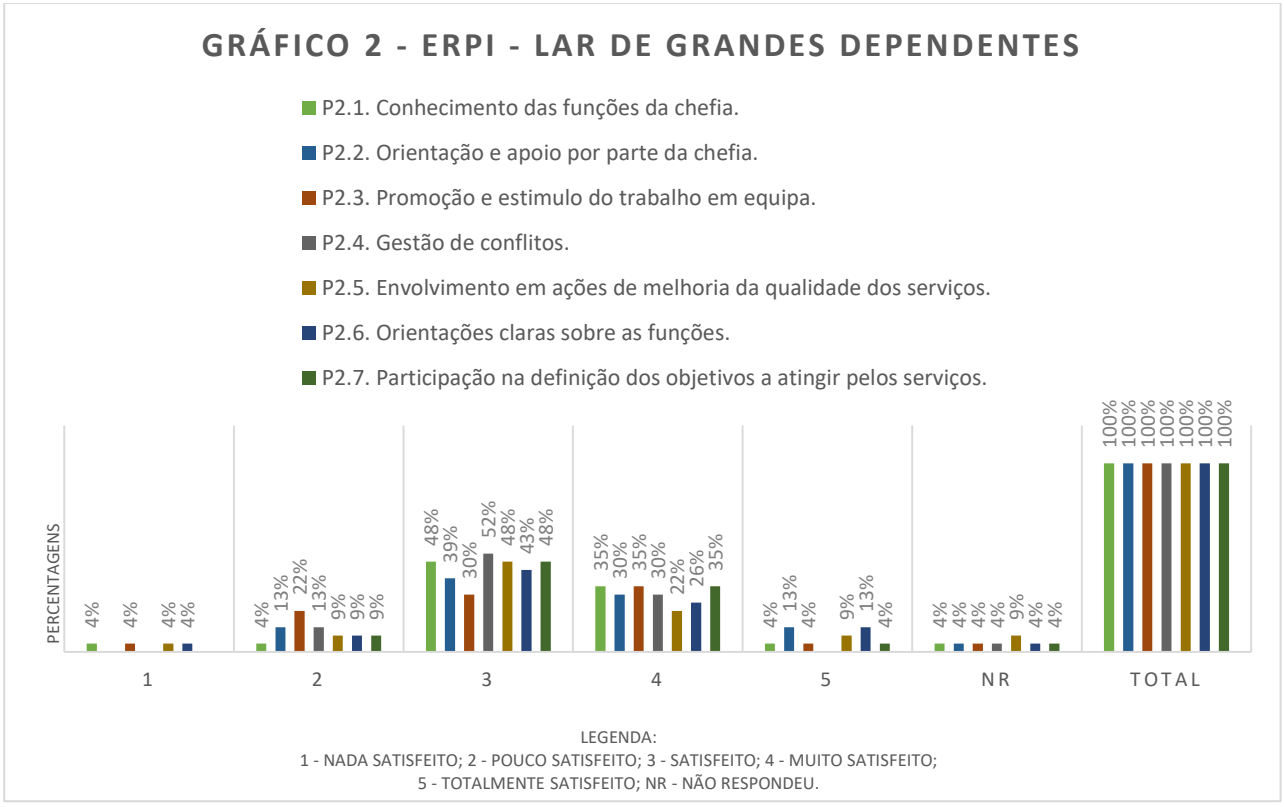
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a Instituição, sendo que pela negativa destaca-se a questão "imagem da Instituição" e a questão "oportunidades para desenvolver as competências" com 9% dos inquiridos pouco satisfeitos e 4% nada satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "papel da Instituição na sociedade" com 39% dos inquiridos muito satisfeitos e 17% totalmente satisfeitos (gráfico 1).



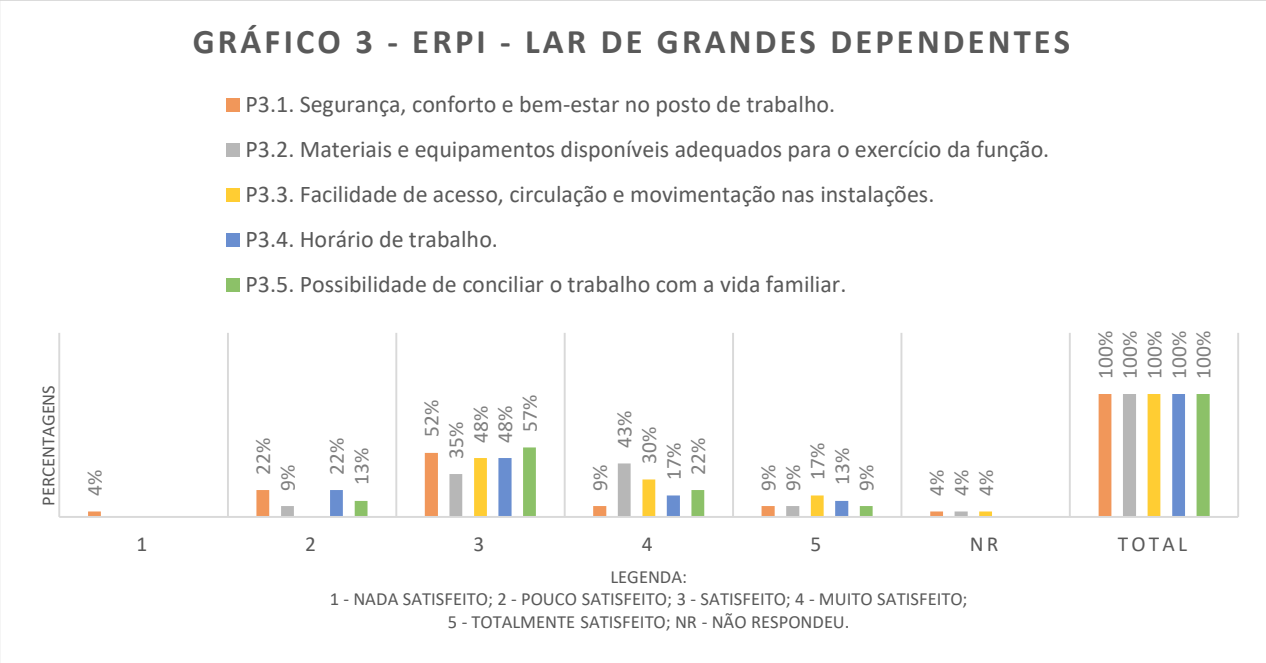
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a liderança da chefia, sendo que pela negativa destaca-se a questão "promoção e estimulo do trabalho em equipa" com 22% dos inquiridos pouco satisfeitos e 4% nada satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "orientação e apoio por parte da chefia" com 30% dos inquiridos muito satisfeitos e 13% totalmente satisfeitos (gráfico 2).



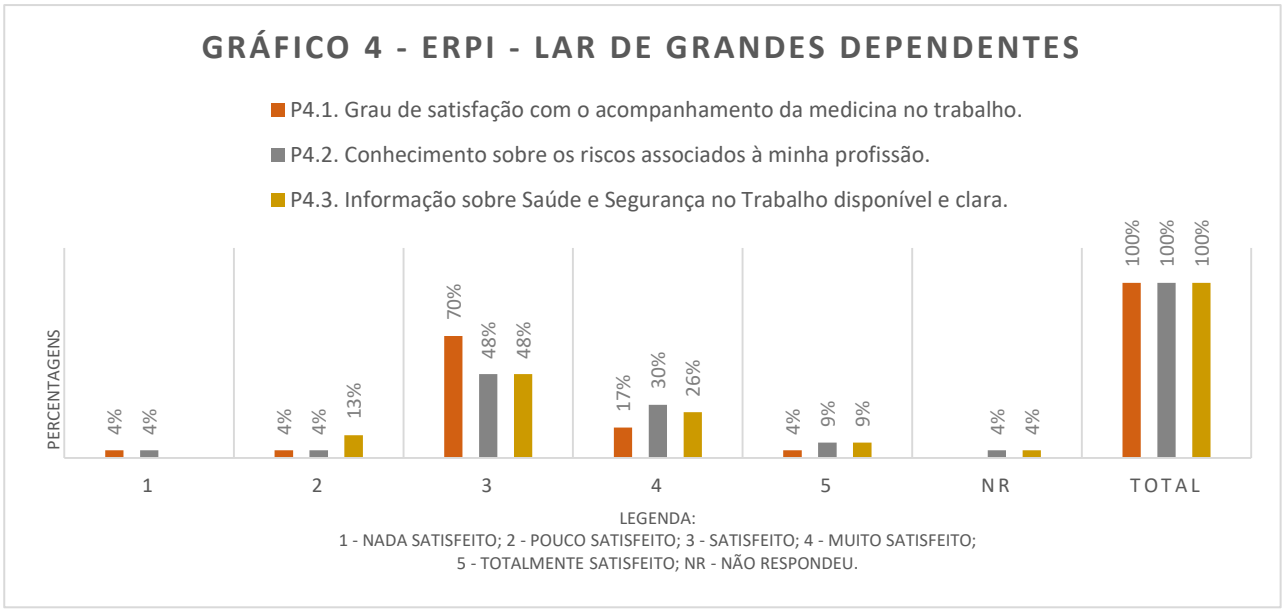
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que pela negativa destaca-se a questão "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" com 22% dos inquiridos pouco satisfeitos e 4% nada satisfeitos, bem como a questão "horário de trabalho" com 22% dos inquiridos pouco satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "materiais e equipamentos disponíveis e adequados para o exercício da função" com 43% dos inquiridos muito satisfeitos e 9% totalmente satisfeitos, bem como a questão "facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações" com 30% dos inquiridos muito satisfeitos e 17% totalmente satisfeitos (gráfico 3).



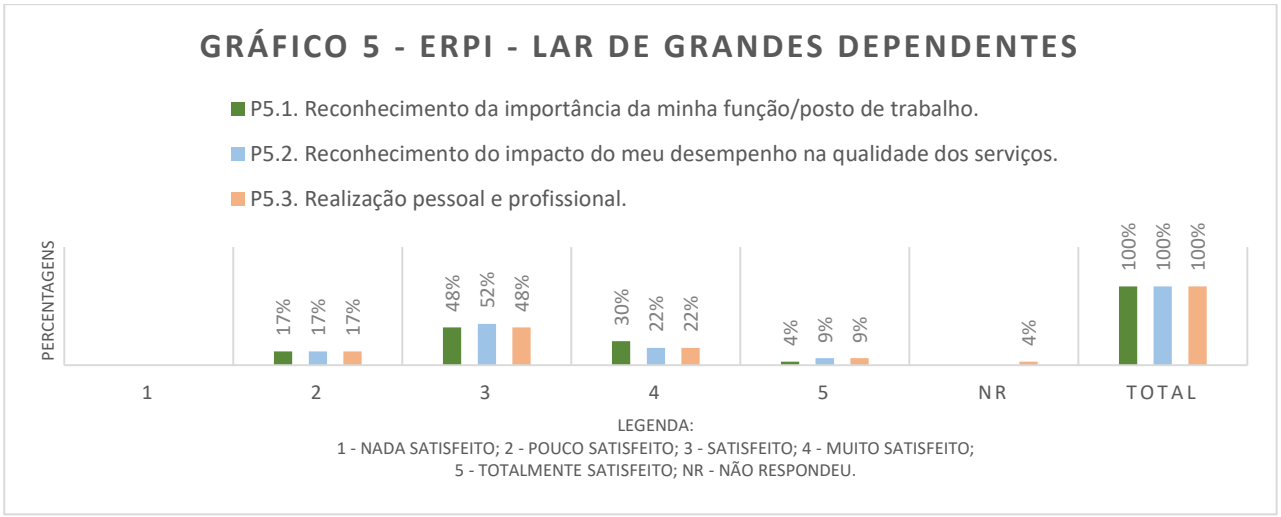
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, sendo que pela negativa destaca-se a questão "informação sobre saúde e segurança no trabalho disponível e clara" com 13% dos inquiridos pouco satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "conhecimento sobre os riscos associados à profissão" com 30% dos inquiridos muito satisfeitos e 9% totalmente satisfeitos (gráfico 4).



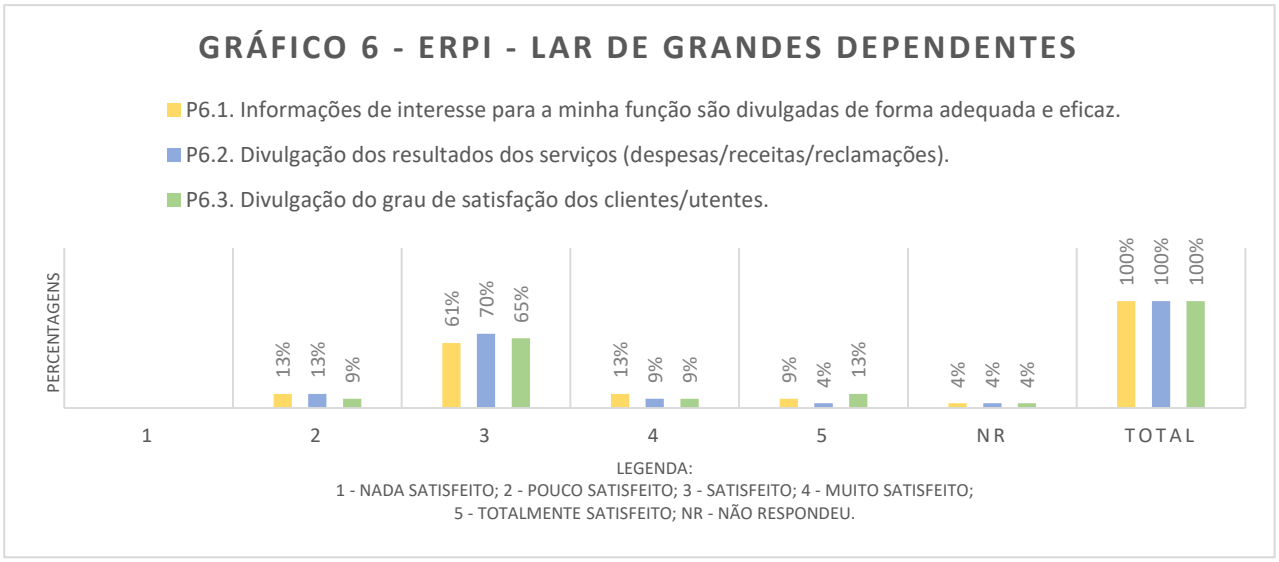
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita, sendo que destaca-se pela positiva o "reconhecimento da importância da função/posto de trabalho" com 30% dos inquiridos muito satisfeitos e 4% totalmente satisfeitos Pela negativa podemos salientar que 17% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com as matérias patentes nas três questões efetuadas (gráfico 5).



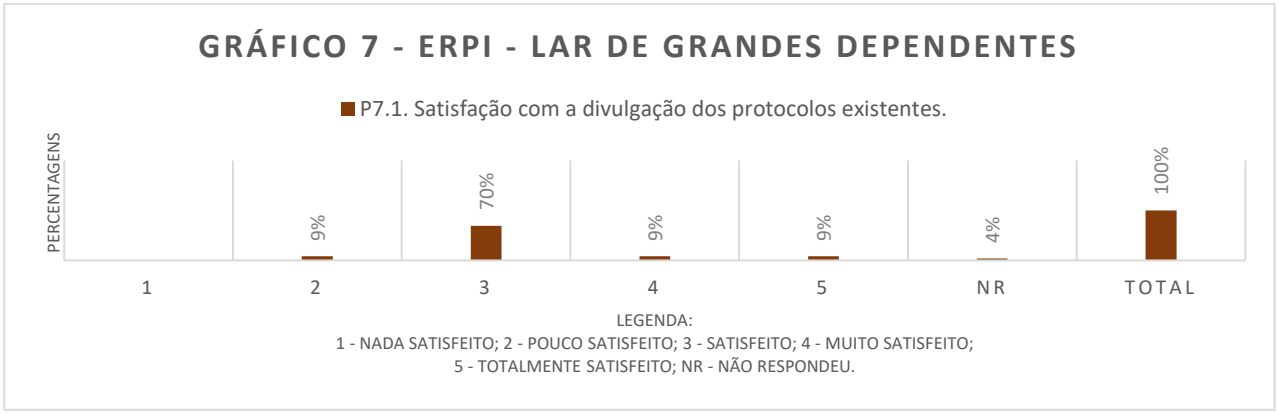
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

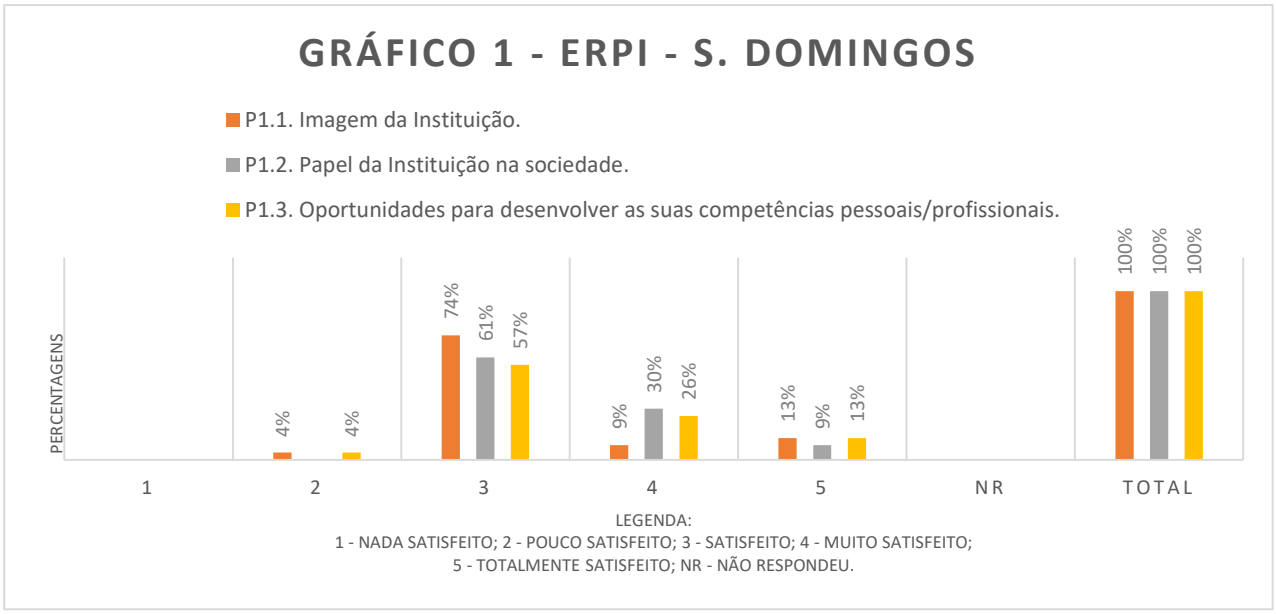
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita (70%) com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



7 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – São Domingos

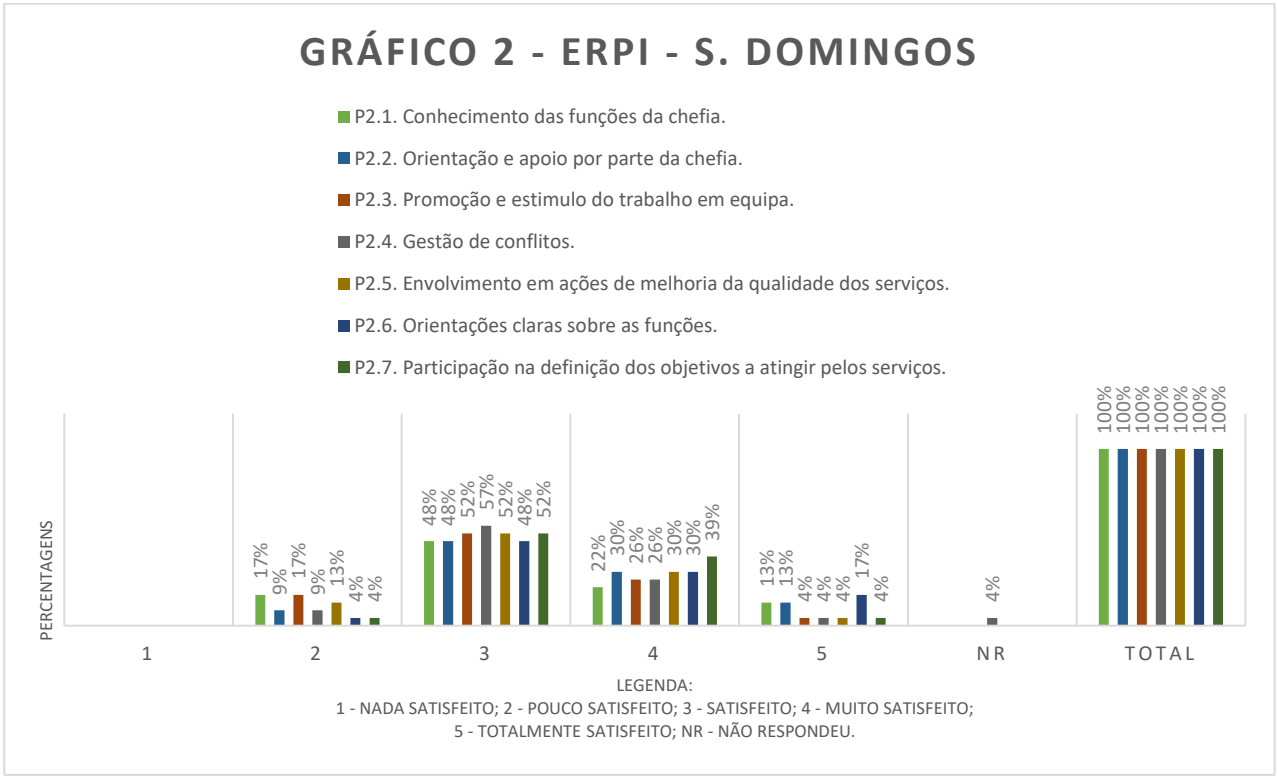
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, sendo que destacam-se pela positiva as questões "papel da Instituição na sociedade" e "oportunidades para desenvolver as competências pessoais/profissionais", a primeira com 30% dos inquiridos muito satisfeitos e 9% totalmente satisfeitos, e a segunda com 26% dos inquiridos muito satisfeitos e 13% totalmente satisfeitos (gráfico 1).



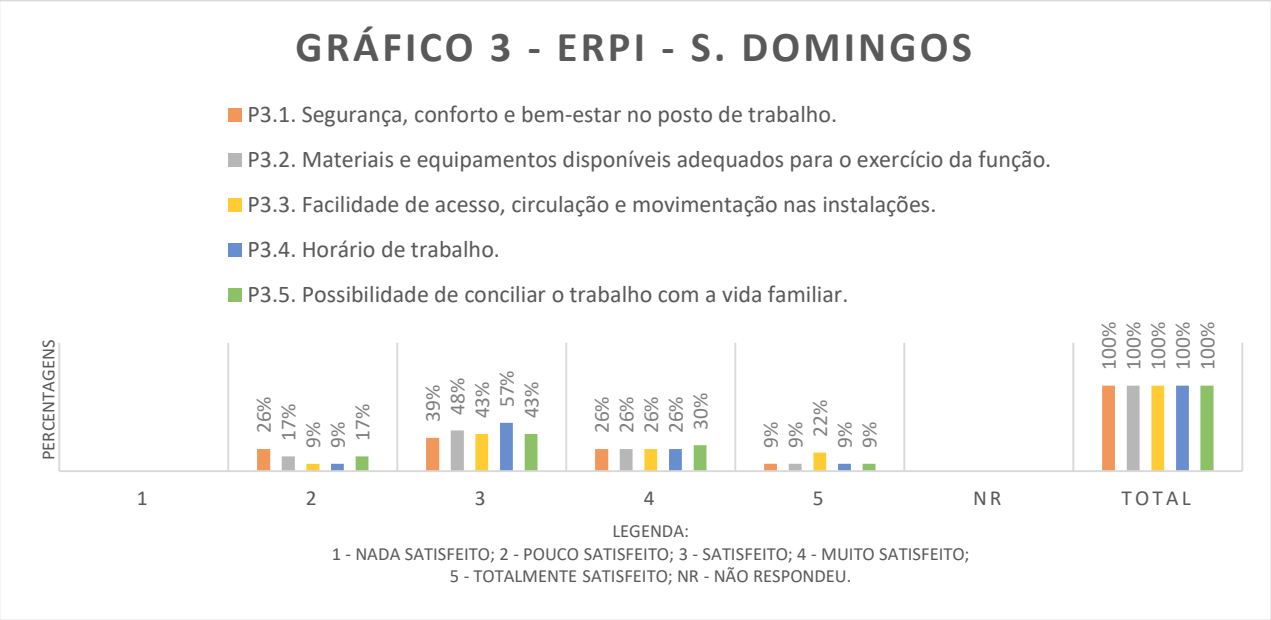
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a liderança da chefia, sendo que destacam-se pela negativa as questões "conhecimento das funções da chefia" e "promoção e estímulo do trabalho em equipa" ambas com 17% dos inquiridos pouco satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "orientações claras sobre as funções" com 17% dos inquiridos totalmente satisfeitos, bem como a "participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços" com 39% dos inquiridos muito satisfeitos e 4% totalmente satisfeitos (gráfico 2).



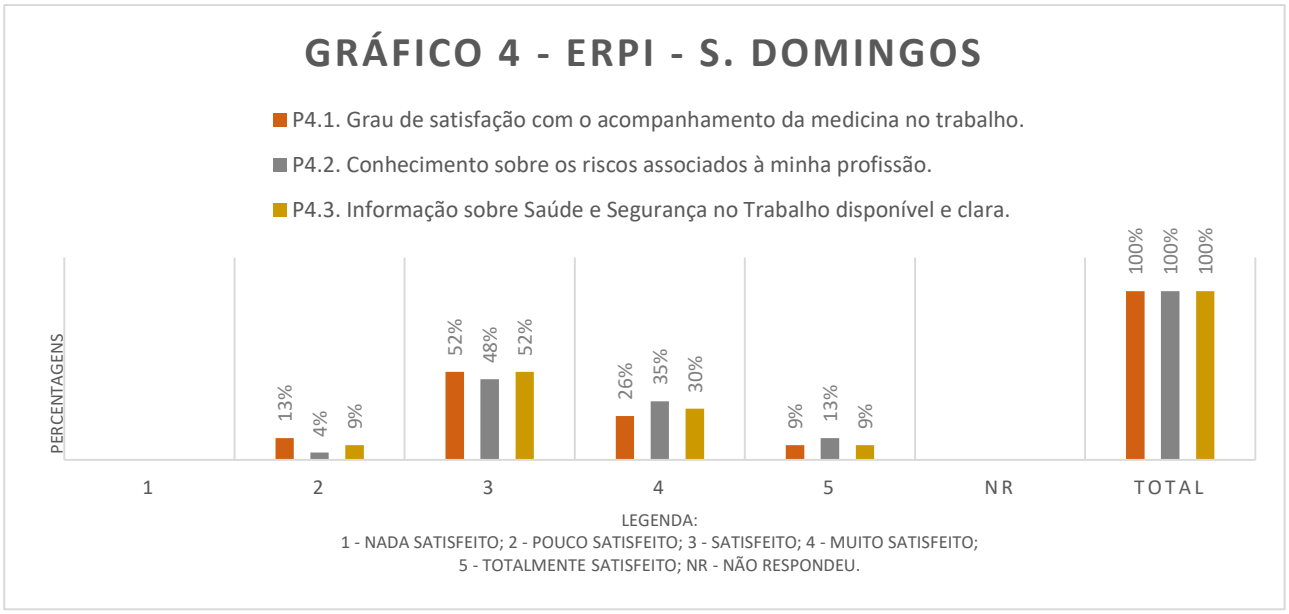
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que destacam-se pela negativa a questão "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" com 26% dos inquiridos pouco satisfeitos, bem como as questões "materiais e equipamentos disponíveis" e "possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar" ambas com 17% de pouco satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações" com 22% dos inquiridos totalmente satisfeitos (gráfico 3).



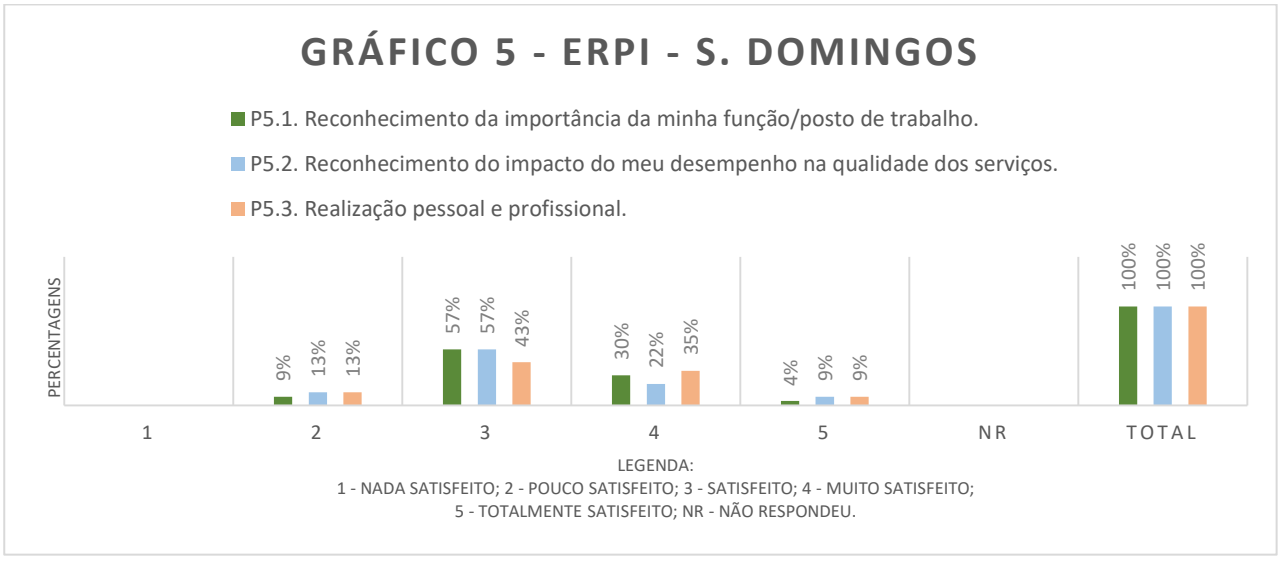
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, destacando-se pela negativa a questão "satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho" com 13% dos inquiridos pouco satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "conhecimento sobre os riscos associados à minha profissão" com 13% dos inquiridos totalmente satisfeitos (gráfico 4).



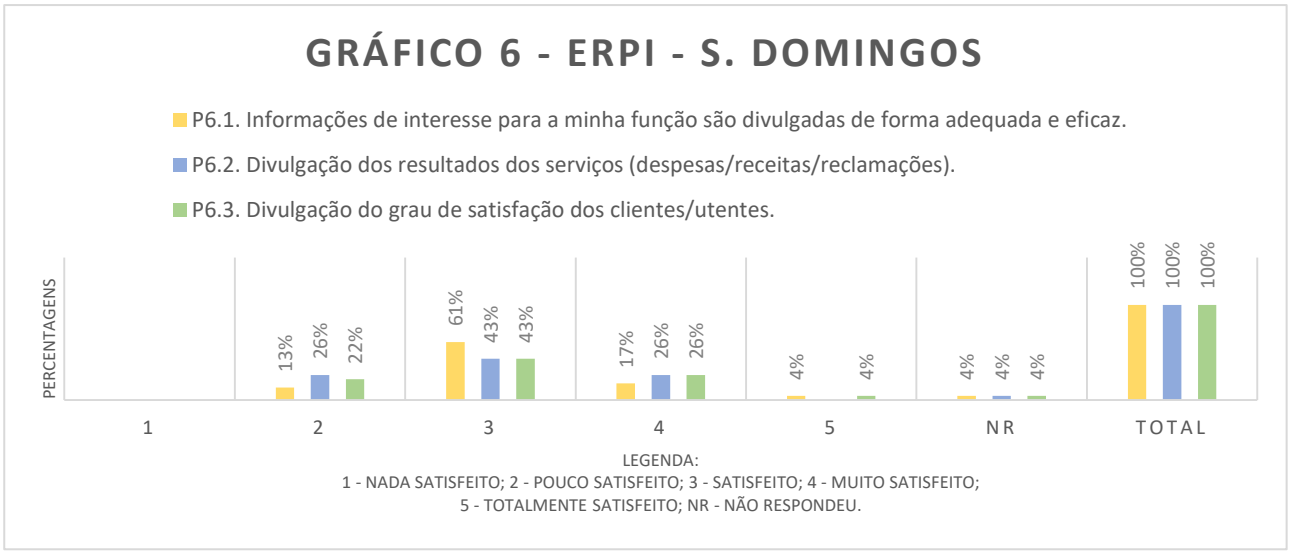
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita, sendo que destaca-se pela positiva a "realização pessoal e profissional" com 35% dos inquiridos muito satisfeitos e 9% totalmente satisfeitos (gráfico 5).



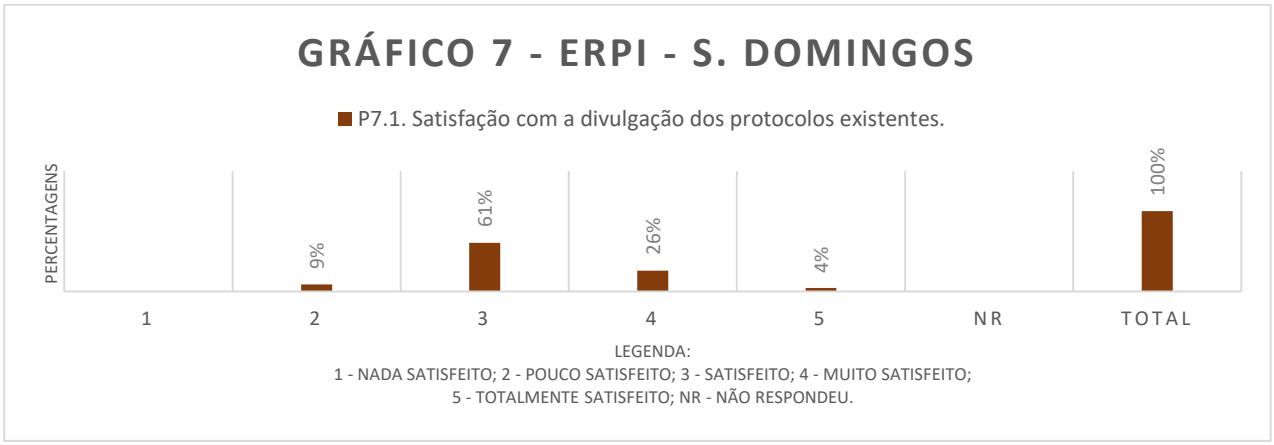
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna, sendo que destaca-se pela negativa a questão com a satisfação da "divulgação dos resultados dos serviços" com 26% dos inquiridos pouco satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "divulgação do grau de satisfação dos clientes/utentes" com 26% dos inquiridos muito satisfeitos e 4% totalmente satisfeitos (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

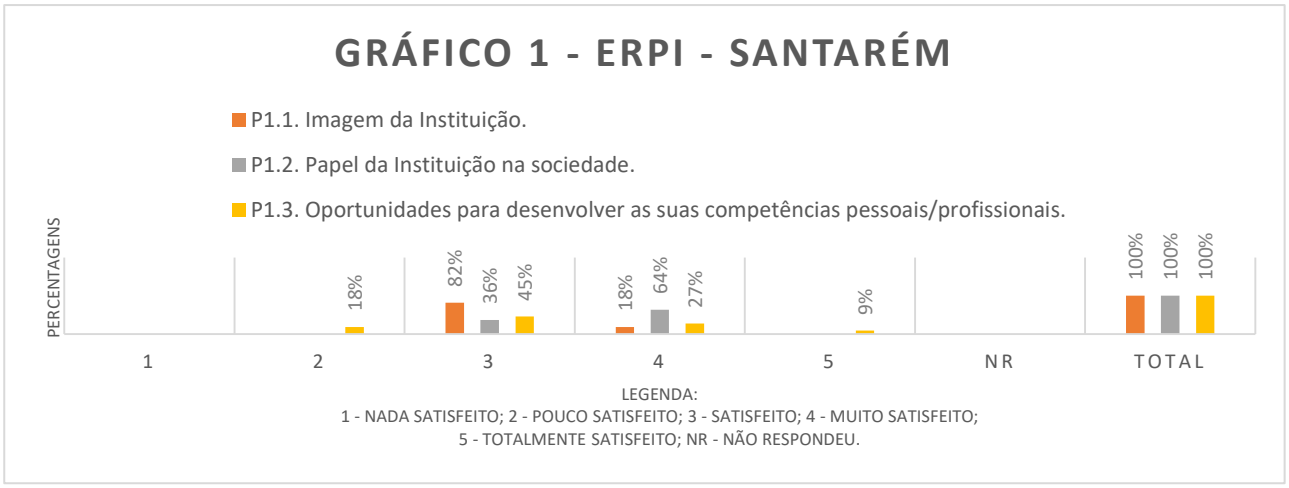
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita (61%) com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



8 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Santarém

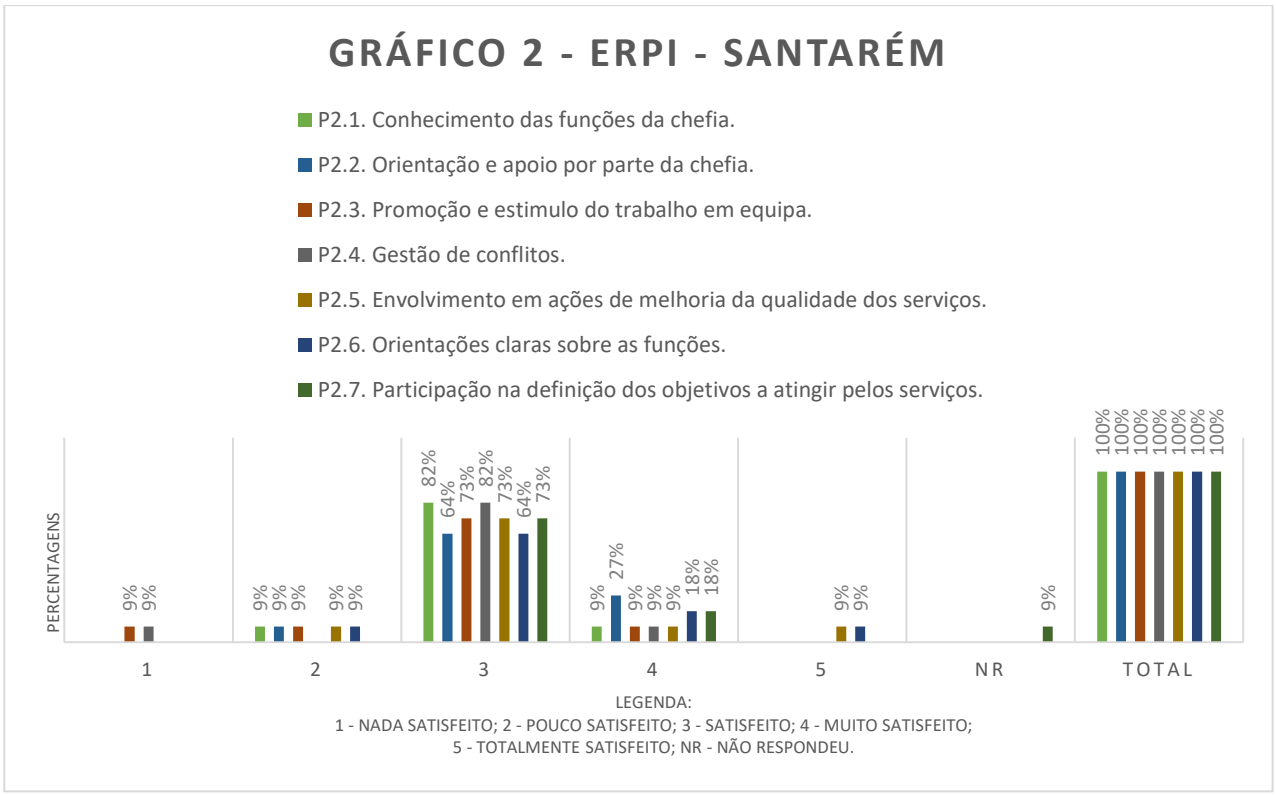
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, destacando-se pela negativa a questão "oportunidades para desenvolver as competências pessoais/profissionais" com 18% dos inquiridos pouco satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "papel da Instituição na sociedade" com 64% dos inquiridos muito satisfeitos (gráfico 1).



P2 - Satisfação com a liderança das chefias

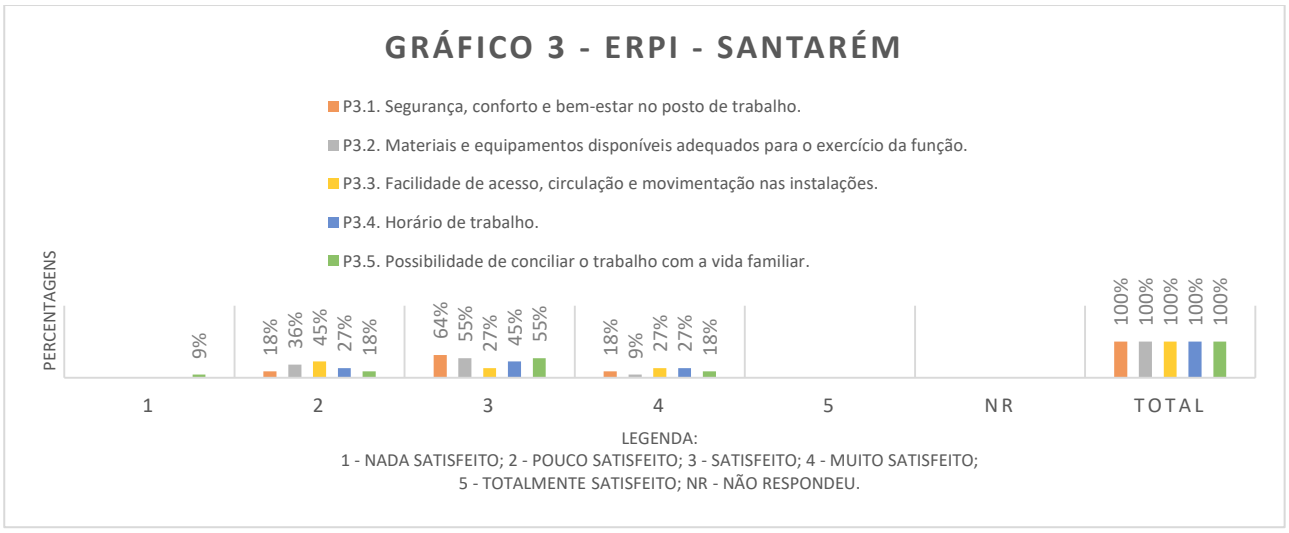
Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a liderança da chefia, destacando-se pela negativa a questão "promoção e estímulo do trabalho em equipa" com 9% dos inquiridos pouco satisfeitos e 9% nada satisfeitos. Também podemos verificar que pela positiva destaca-se a questão "orientação e apoio por parte da chefia" com 27% dos inquiridos muito satisfeitos (gráfico 2).



P3 - Satisfação com as condições de trabalho

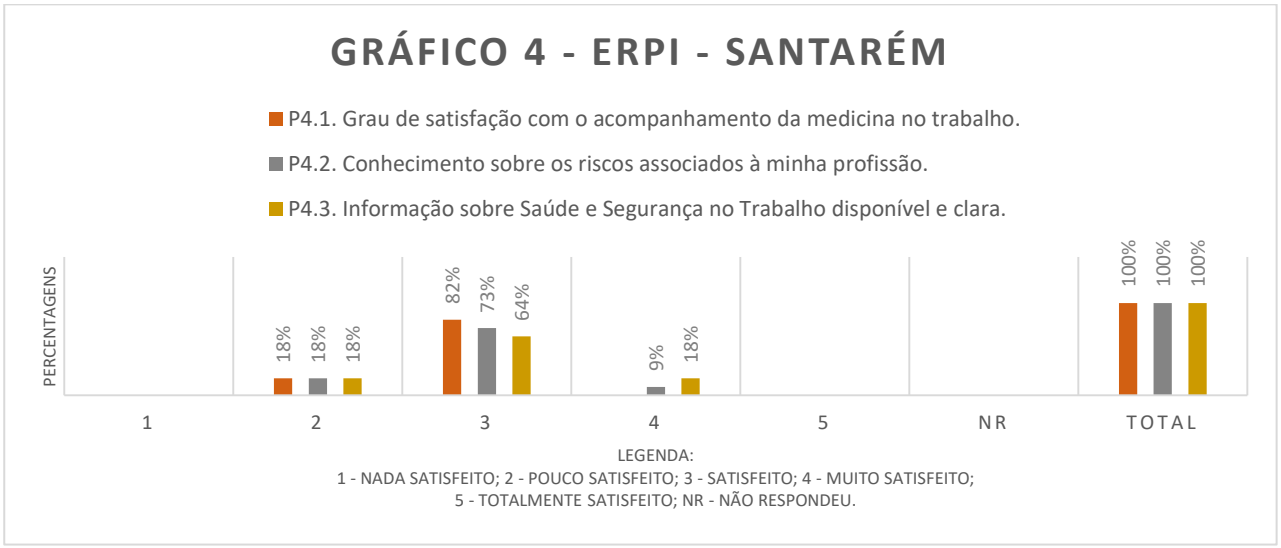
Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, destacando-se pela negativa a questão "facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações" com 45% dos inquiridos pouco satisfeitos, bem como a questão "materiais e equipamentos disponíveis

adequados para o exercício da função" com 36% dos inquiridos pouco satisfeitos e ainda a questão "possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar com 18% dos inquiridos pouco satisfeitos e 9% nada satisfeitos. Também podemos verificar que a questão "horário de trabalho" não é consensual entre a equipa com 27% dos inquiridos muito satisfeitos e 27% pouco satisfeitos (gráfico 3).



P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

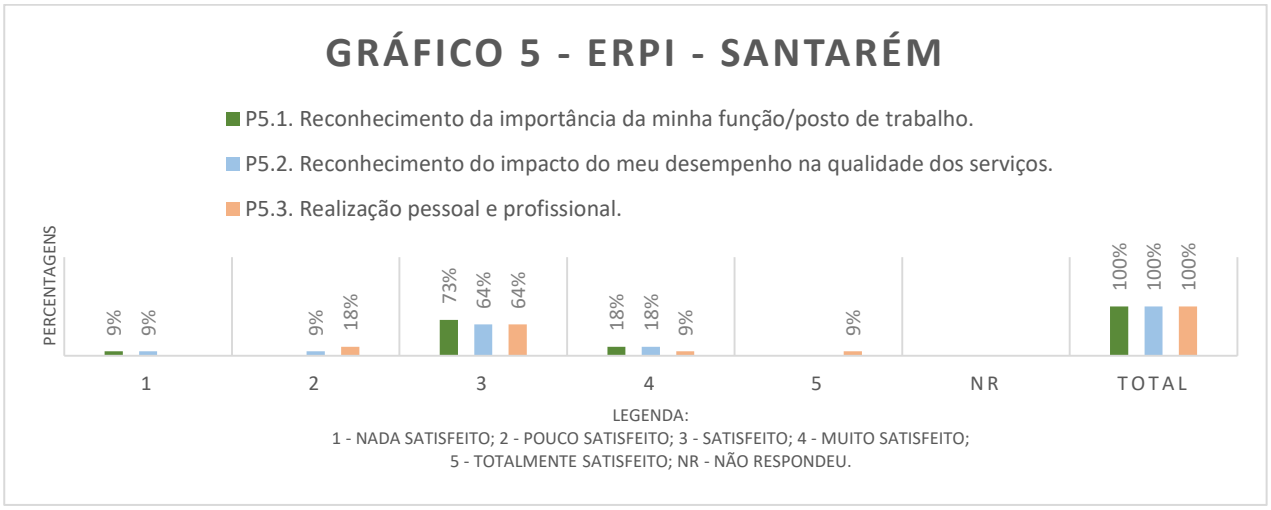
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, destacando-se pela positiva a questão "informação sobre saúde e saúde e segurança no trabalho disponível e clara" com 18% dos inquiridos muito satisfeitos (gráfico 4).



P5 - Nível de motivação

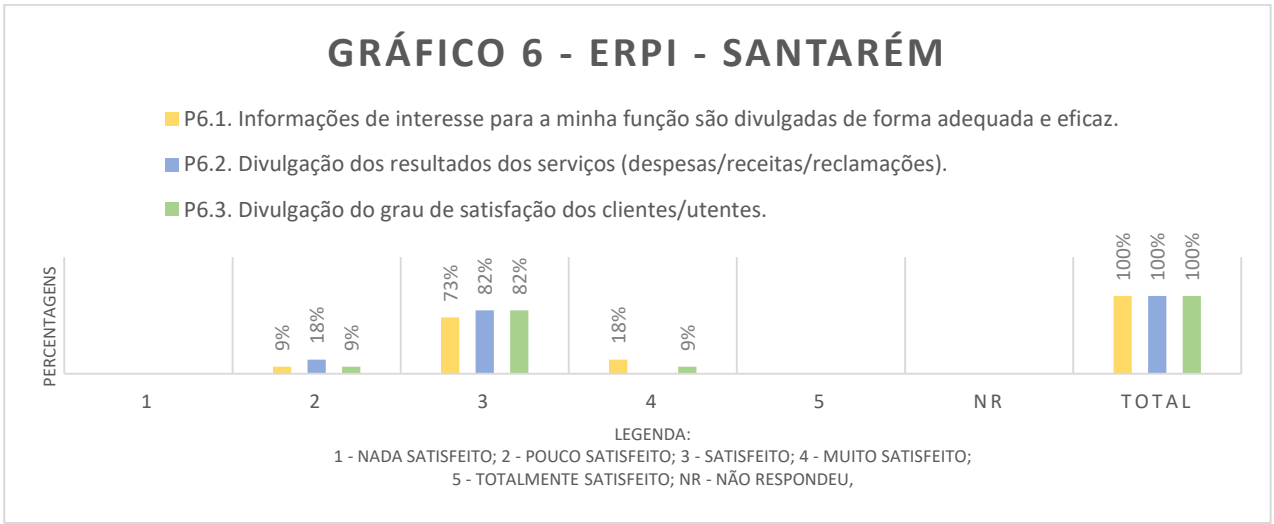
Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita, destacando-se pela negativa a questão "reconhecimento do impacto do meu desempenho na qualidade dos serviços" com 9% dos inquiridos pouco satisfeitos e 9% nada satisfeitos, bem como a "realização pessoal e profissional" com 18%

dos inquiridos pouco satisfeitos. Pela positiva podemos verificar que 18% dos inquiridos estão muito satisfeitos com a questão "reconhecimento da importância da minha função". A questão "realização pessoal e profissional" não é consensual entre os inquiridos, uma vez que uma parte considerável da equipa tem uma visão negativa e a outra parte uma visão bastante positiva: 9% de muito satisfeitos e 9% de totalmente satisfeitos (gráfico 5).



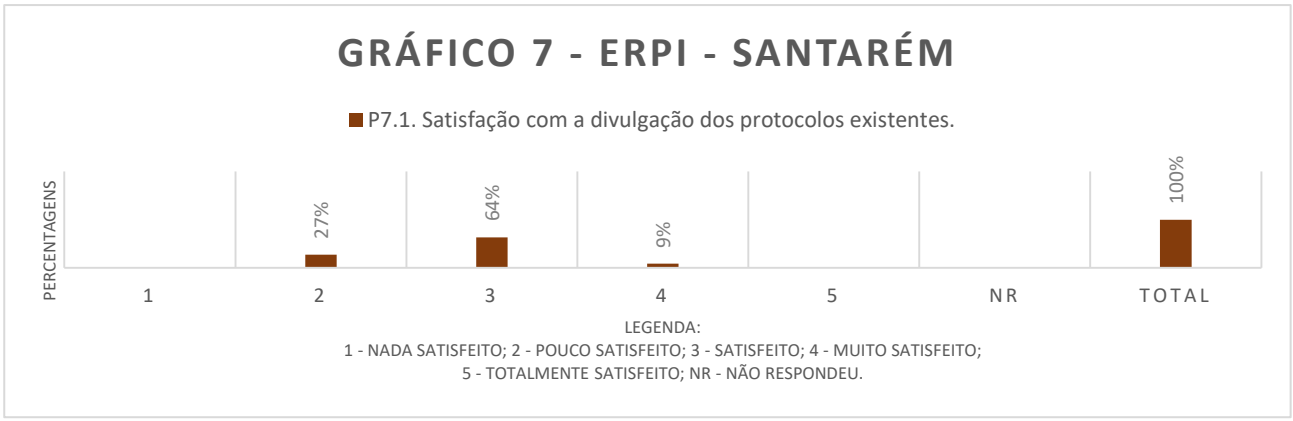
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna, destacando-se pela negativa a questão "divulgação dos resultados do serviço" com 18% dos inquiridos pouco satisfeitos. Pela positiva podemos verificar que 18% dos inquiridos estão muito satisfeitos com a questão da divulgação de "informações de interesse para a minha função " (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

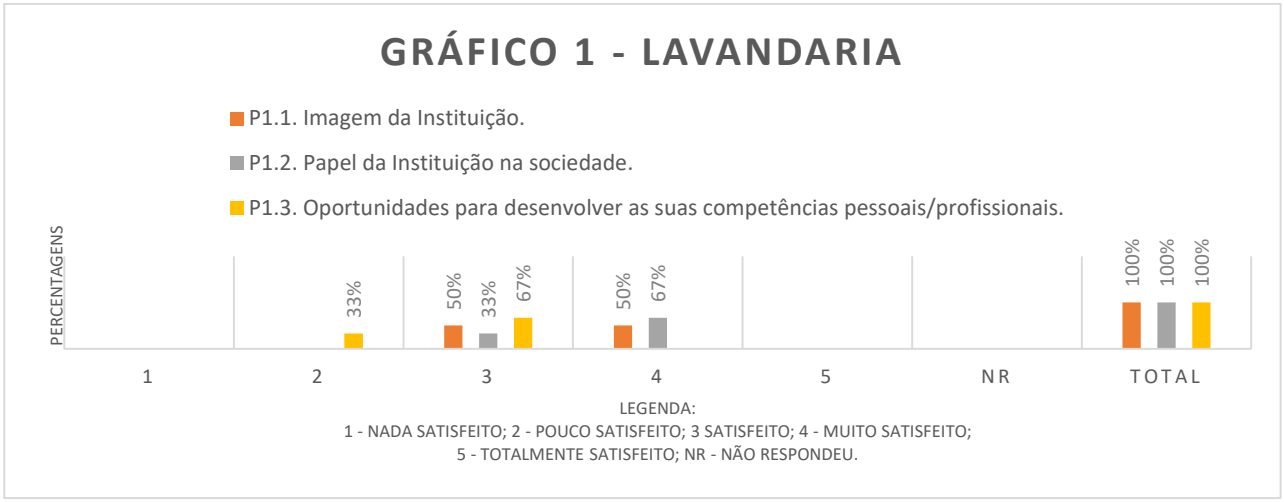
Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita (64%) com a divulgação dos protocolos, sendo que 27% estão pouco satisfeitos (gráfico 7).



9 – Lavandaria

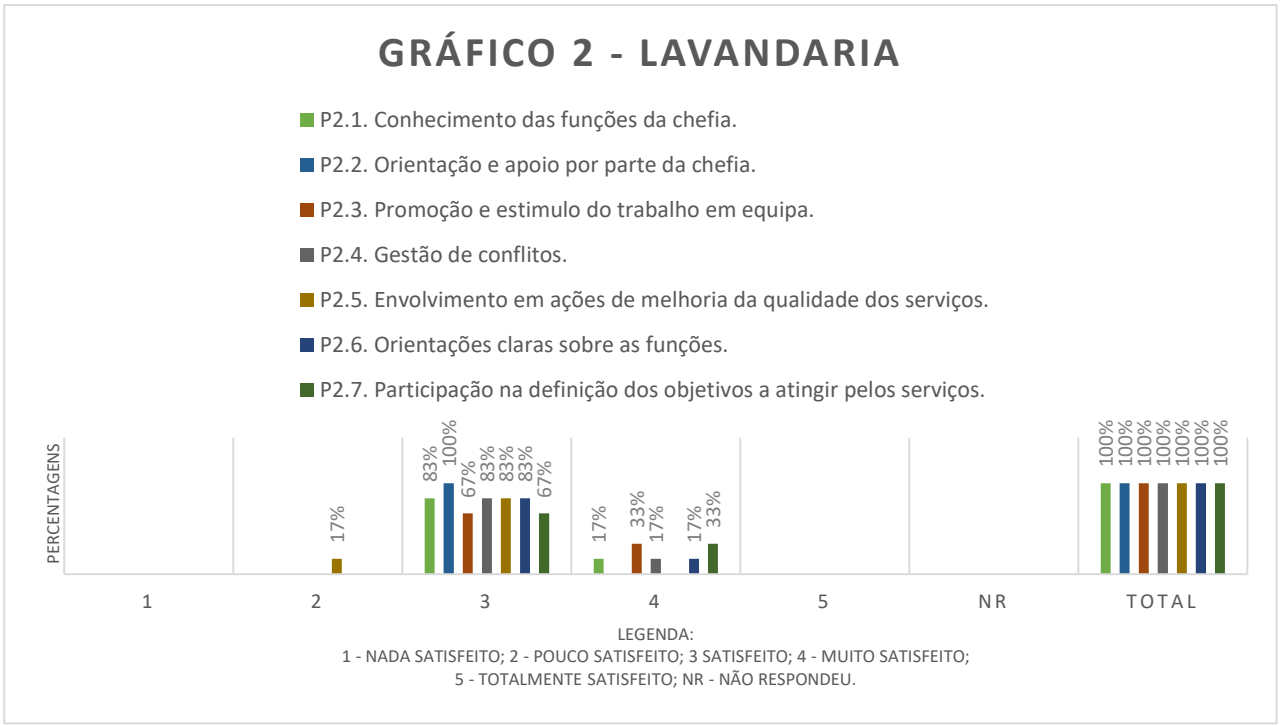
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, destacando-se pela negativa a questão "oportunidades para desenvolver as competências pessoais/profissionais" com 33% dos inquiridos pouco satisfeitos. Pela positiva podemos verificar que 67% dos inquiridos estão muito satisfeitos com o "papel da Instituição na sociedade " (gráfico 1).



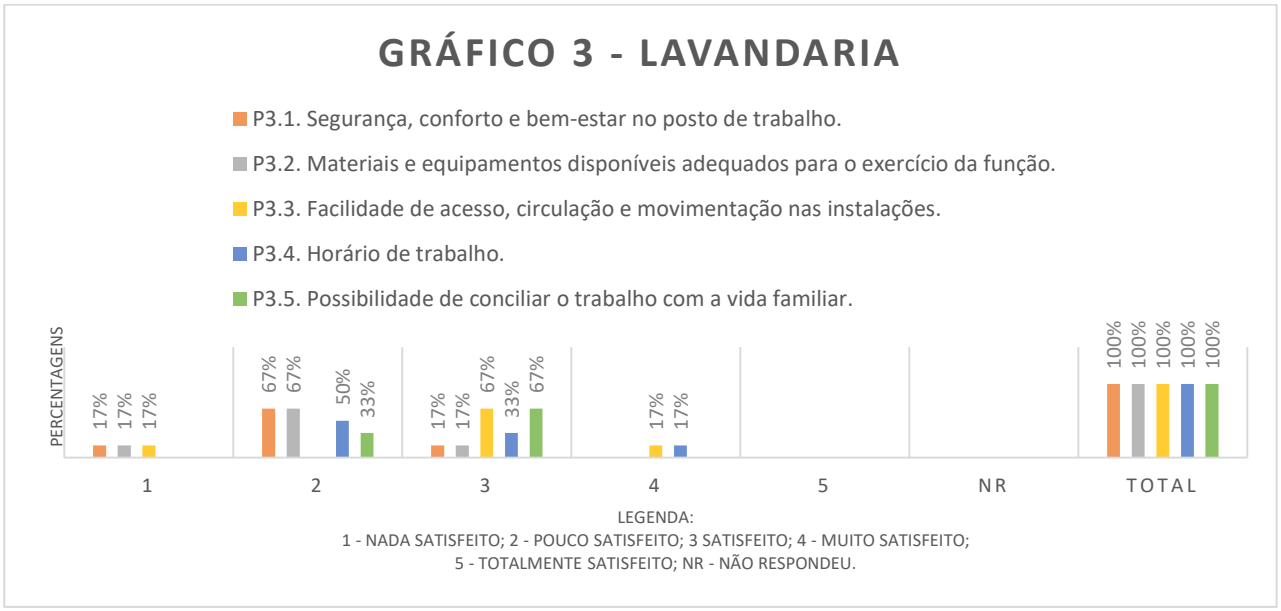
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com a liderança da chefia, destacando-se pela negativa a questão "envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços" com 17% dos inquiridos pouco satisfeitos. Pela positiva podemos verificar que 33% dos inquiridos estão muito satisfeitos com a questão da "promoção e estímulo do trabalho em equipa " bem como com a questão "participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços com o mesmo número de respostas (gráfico 2).



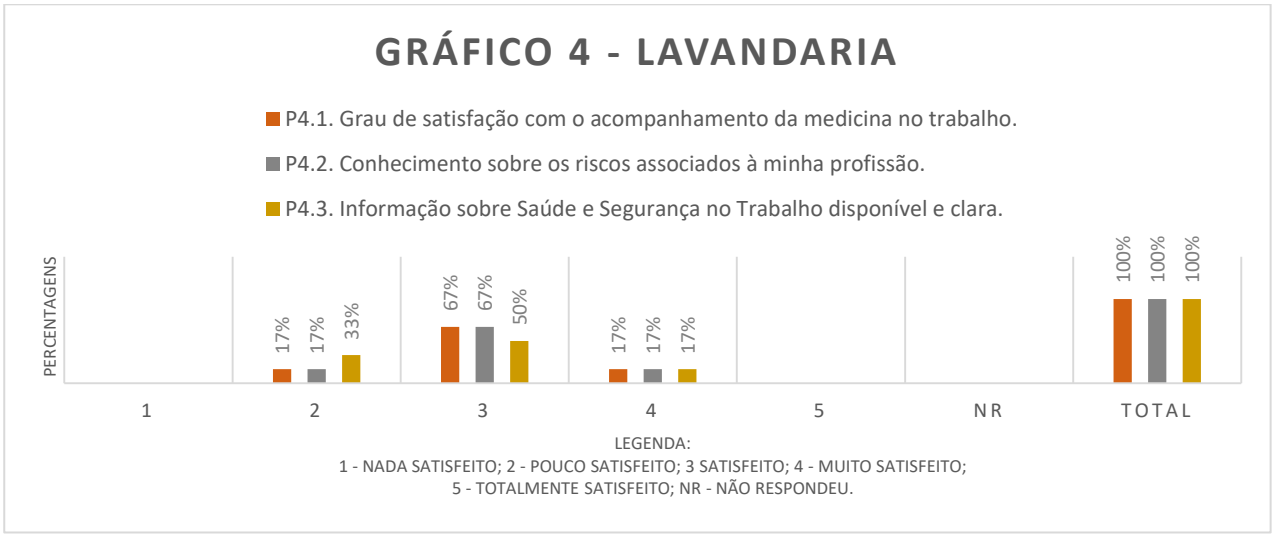
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a seguinte questão "facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações", com 67% dos inquiridos satisfeitos e 17% muito satisfeitos. Pela negativa destacam-se várias questões, designadamente a questão "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho com 67% dos inquiridos pouco satisfeitos e 17% nada satisfeitos, bem como a questão "materiais e equipamentos disponíveis adequados para o exercício da função" igualmente com 67% dos inquiridos pouco satisfeitos e 17% nada satisfeitos. Refira-se ainda que metade dos inquiridos (50%) responderam estar pouco satisfeitos com o "horário de trabalho" (gráfico 3).



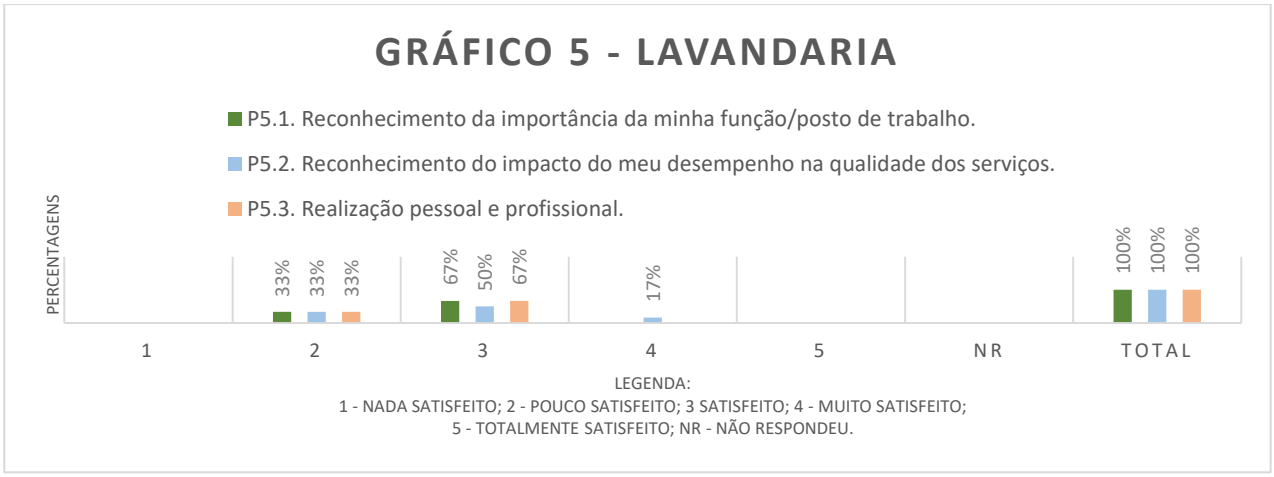
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, destacando-se pela negativa a questão "informação sobre saúde e segurança no trabalho disponível e clara" com 33% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 4).



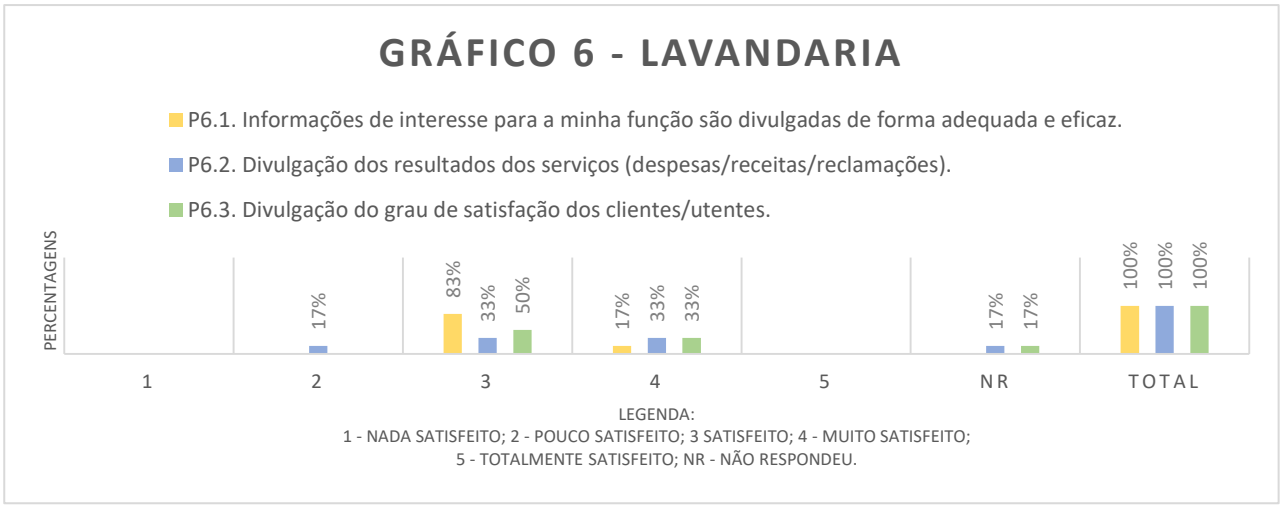
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita, sendo de realçar que em todas as questões 33% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos (gráfico 5).



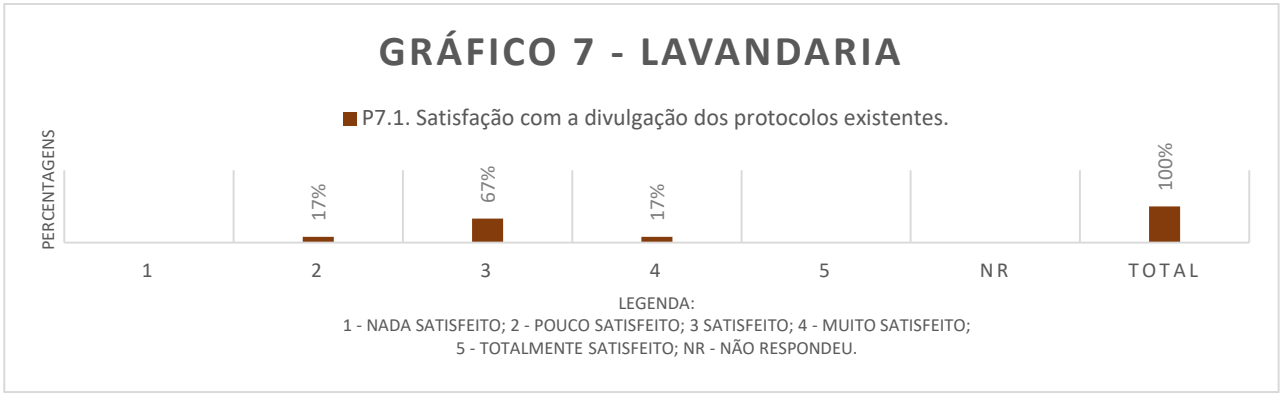
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna, sendo que destaca-se pela positiva a questão "divulgação do grau de satisfação dos clientes/utentes" com 33% dos inquiridos muito satisfeitos (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

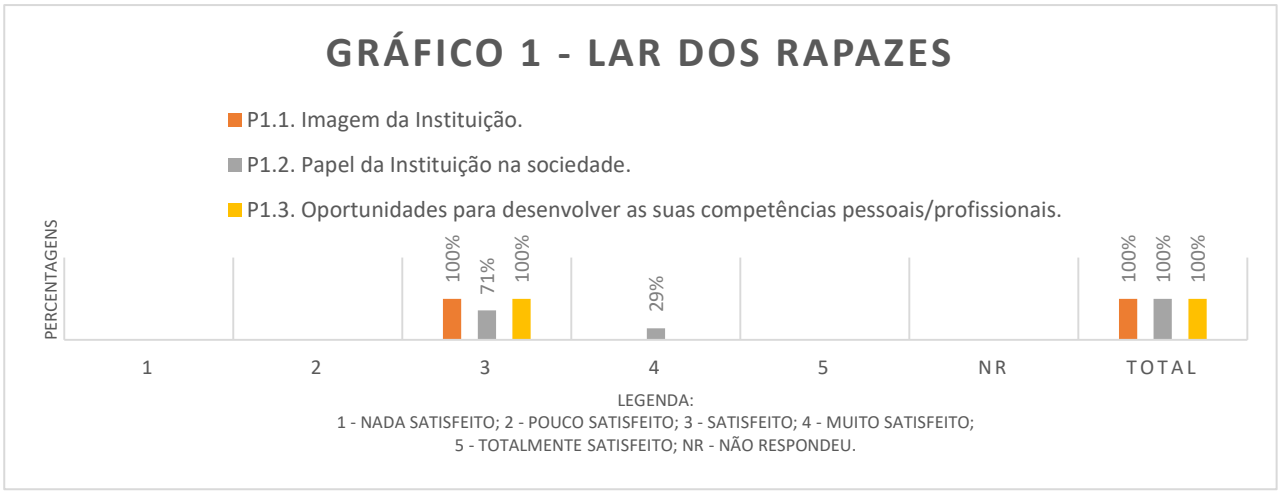
Nesta dimensão verificamos que a maioria (67%) dos inquiridos está satisfeita com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



10 – Lar de Infância e Juventude – Lar dos Rapazes

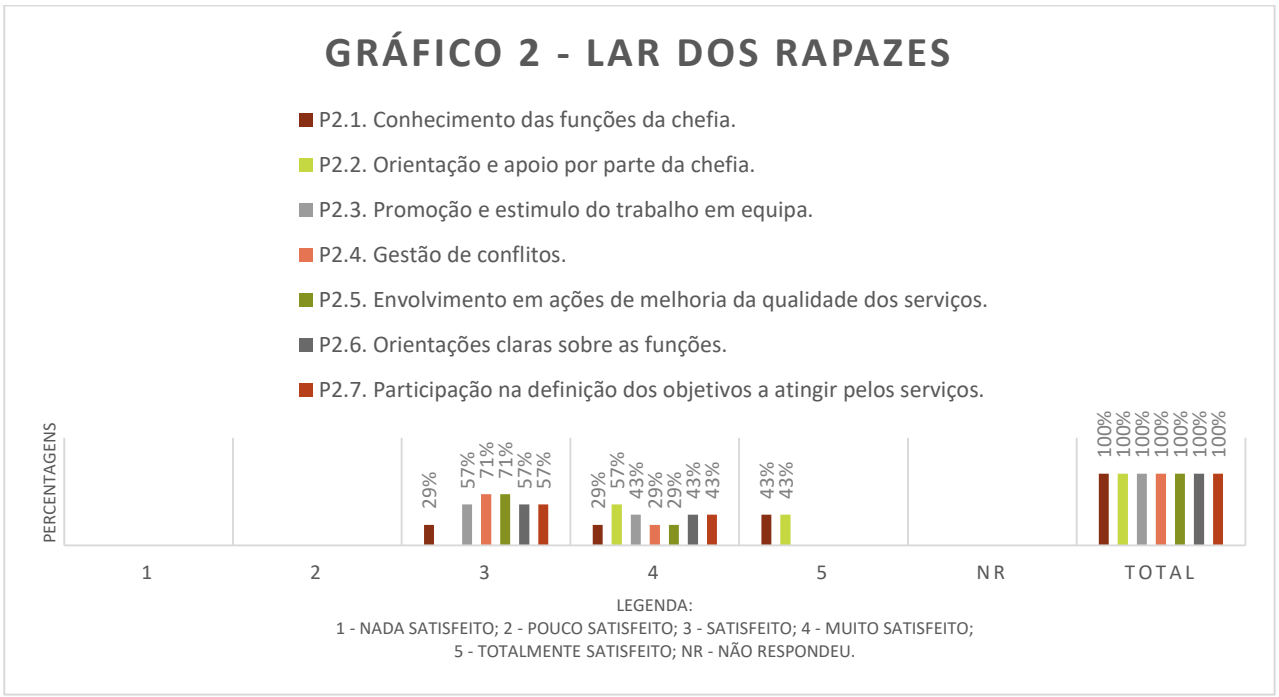
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, sendo que destaca-se pela positiva a questão "papel da Instituição na sociedade" com 29% dos inquiridos muito satisfeitos (gráfico 1).



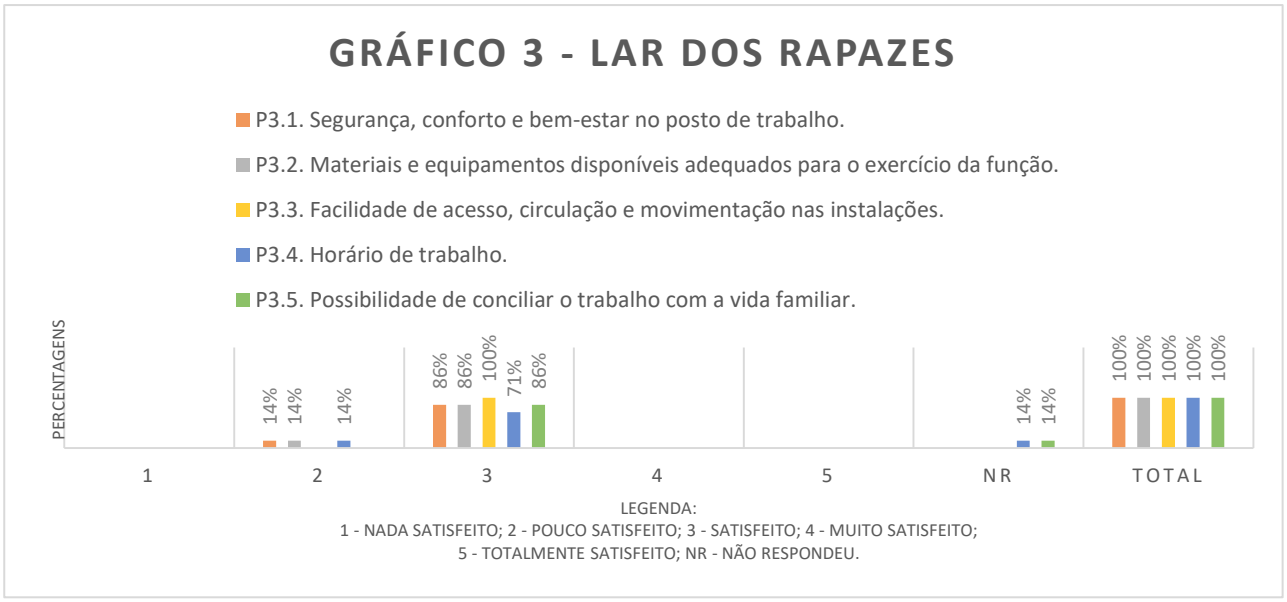
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a liderança da chefia, sendo que destaca-se pela positiva a questão "orientação e apoio por parte da chefia" com 57% dos inquiridos muito satisfeitos e 43% totalmente satisfeito, bem como a questão "conhecimento da função das chefias" com 29% dos inquiridos muito satisfeitos e 43% totalmente satisfeitos (gráfico 2).



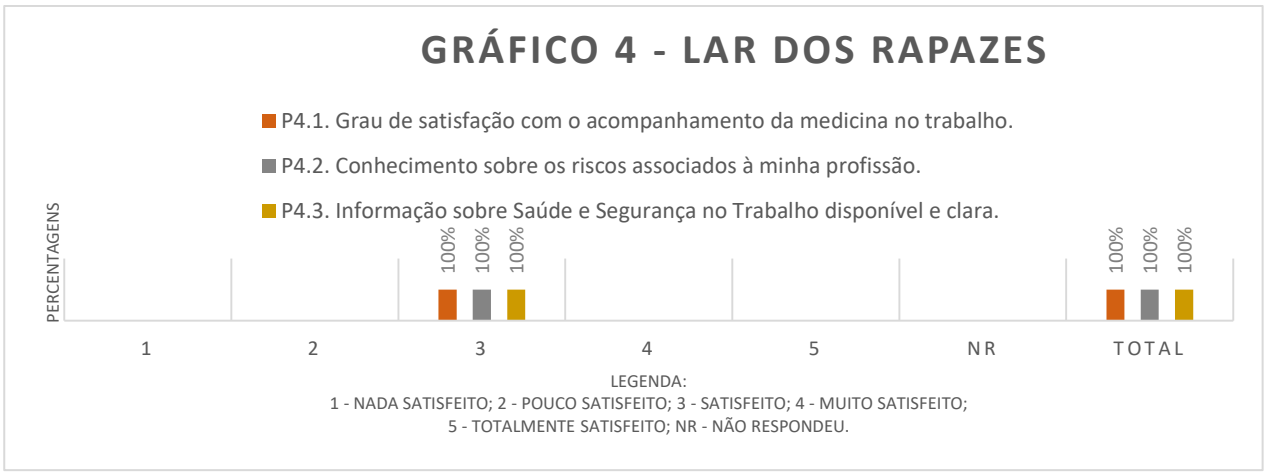
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que destacam-se pela negativa com a mesma percentagem de pouco satisfeitos (14%) as seguintes questões "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho", "materiais e equipamentos disponíveis adequados para o exercício da função" e "horário de trabalho" (gráfico 3).



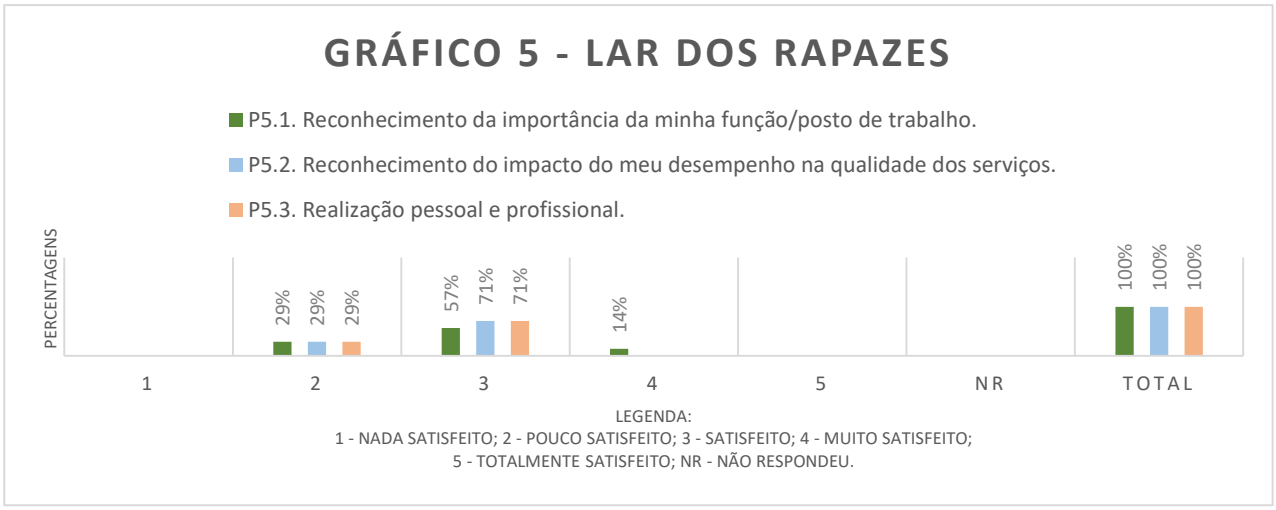
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão verificamos que a totalidade dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho (gráfico 4).



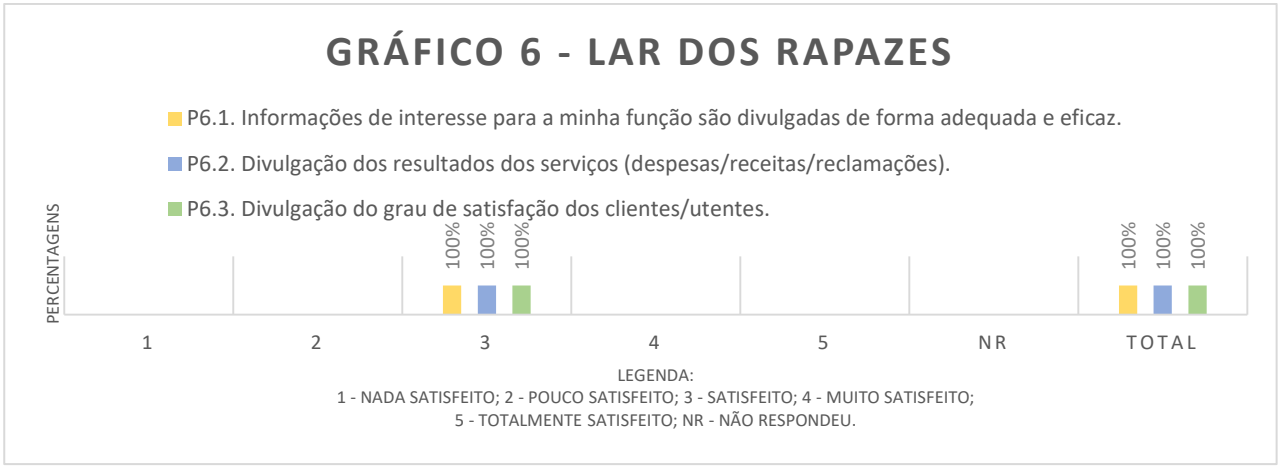
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos que a grande maioria dos inquiridos está satisfeita, sendo que destacam-se pela negativa com a mesma percentagem de pouco satisfeitos (29%) as seguintes questões “reconhecimento da importância da função/posto de trabalho”, “reconhecimento do impacto do meu desempenho na qualidade dos serviços” e “realização pessoal e profissional” (gráfico 5).



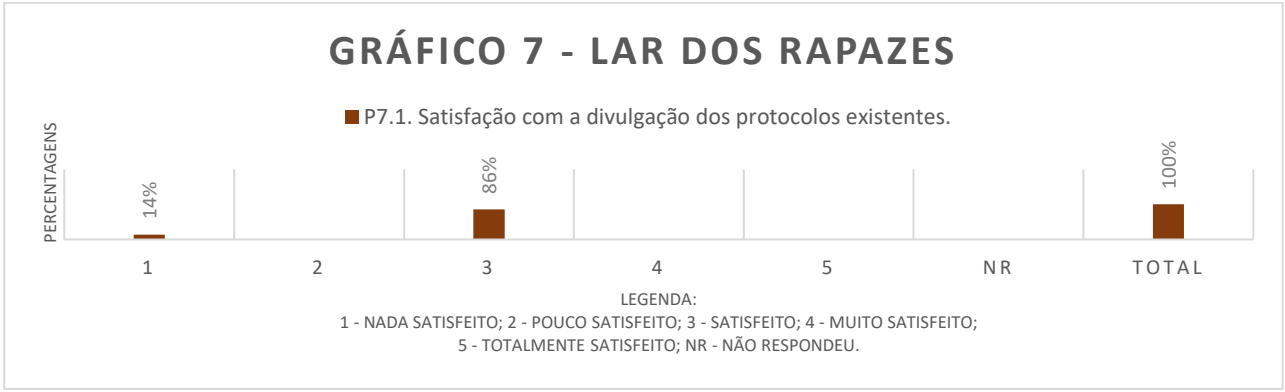
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a totalidade dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

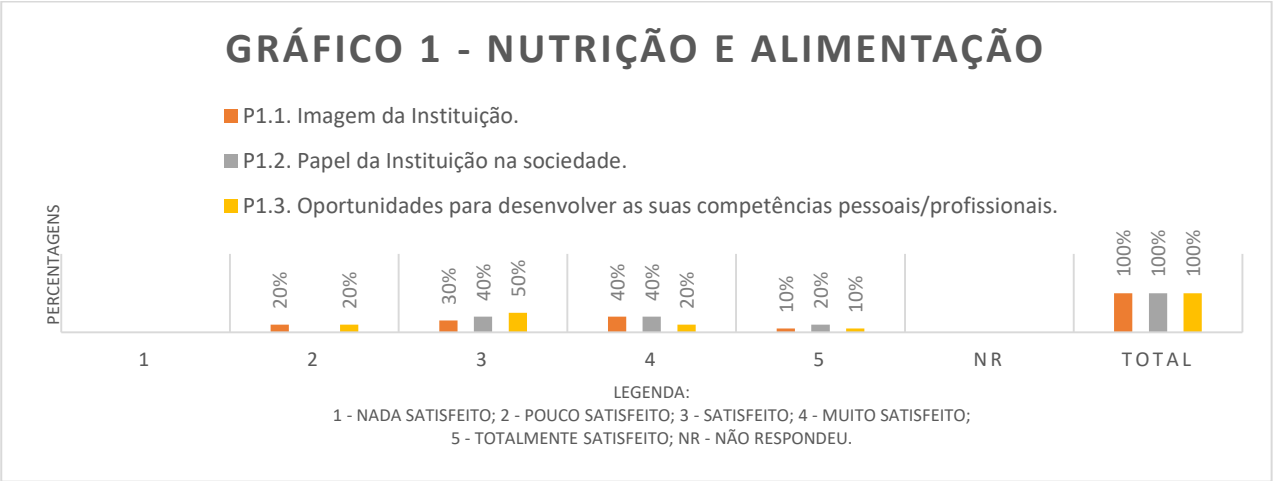
Nesta dimensão verificamos que a quase totalidade dos inquiridos está satisfeita (86%) com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



11 – Serviço de Nutrição e Alimentação

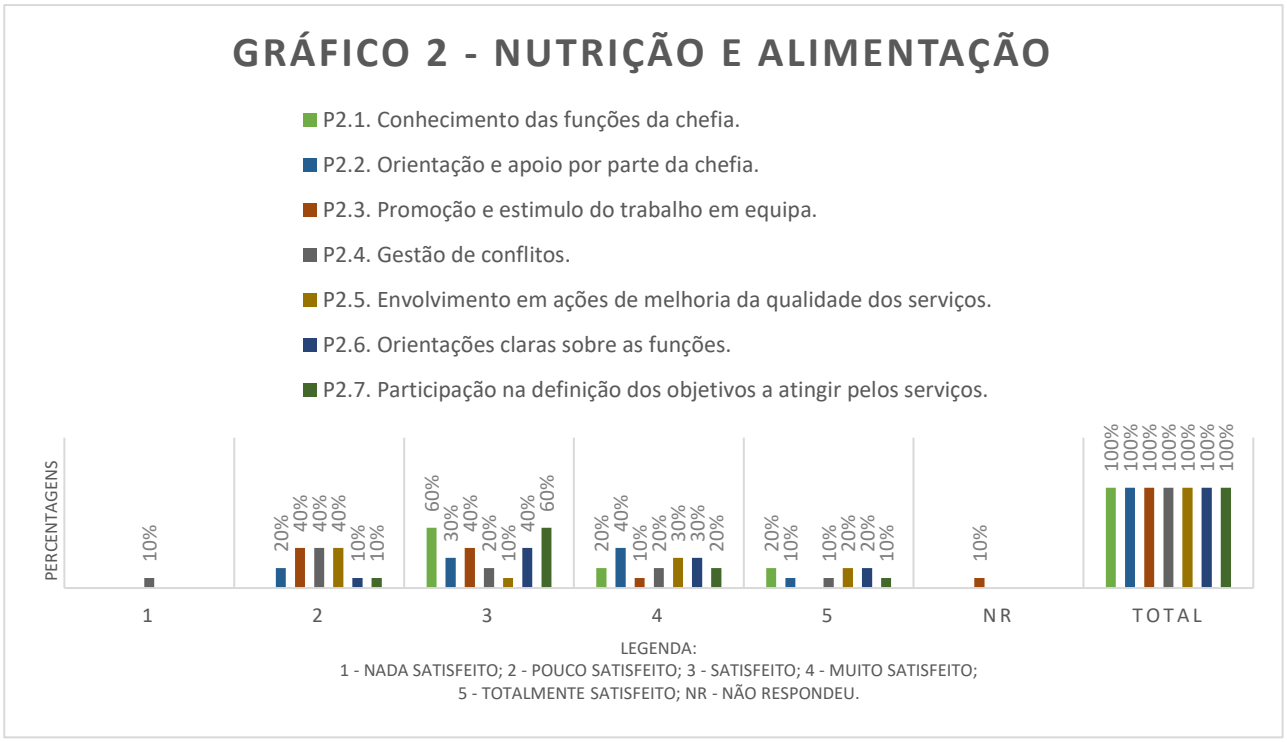
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a imagem da Instituição, sendo que destaca-se pela positiva a questão "papel da Instituição na sociedade" com 20% dos inquiridos totalmente satisfeitos. Pela negativa destacam-se as seguintes questões: "imagem da Instituição" e "oportunidades para desenvolver as competências" ambas com 20% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 1).



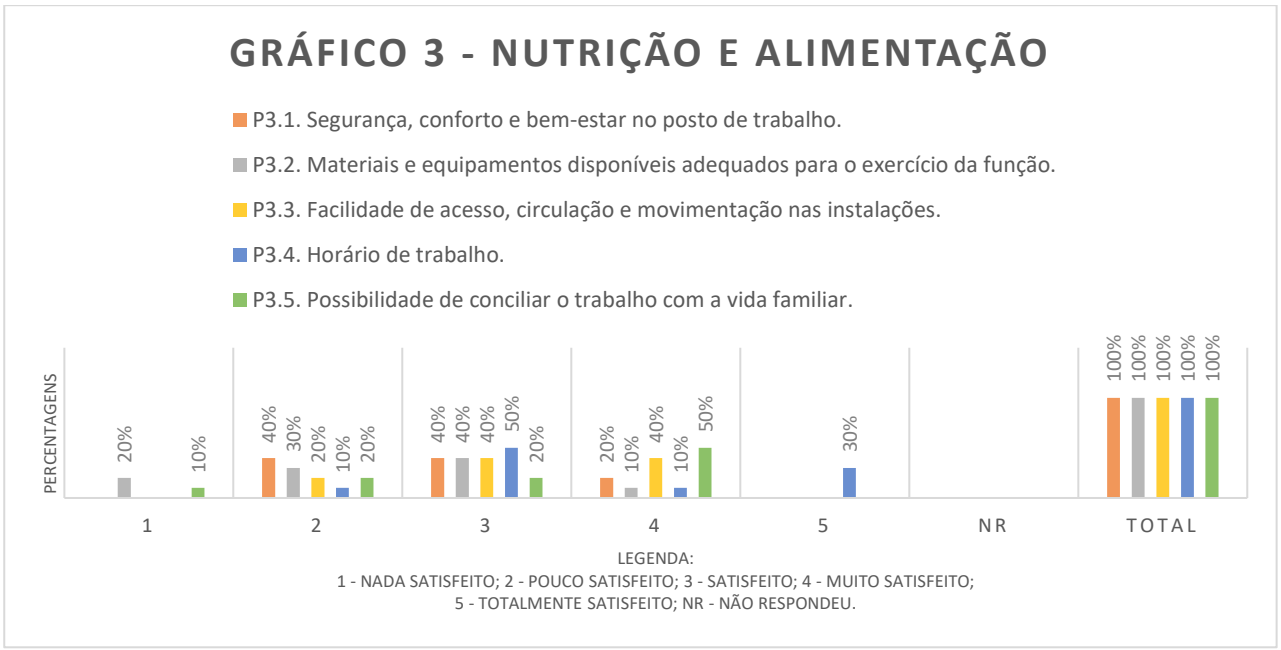
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita (60%) com as seguintes questões "conhecimentos das funções da chefia" e "participação na definição dos objetivos a atingir pelo serviço". No entanto, várias questões são avaliadas de forma pouco positiva, designadamente: a questão "promoção e estímulo do trabalho em equipa" com 40% dos inquiridos pouco satisfeitos, a questão "envolvimento em ações de melhoria" com 40% dos inquiridos pouco satisfeitos, e a questão "gestão de conflitos" com 40% dos inquiridos pouco satisfeitos e 10% nada satisfeitos (gráfico 2).



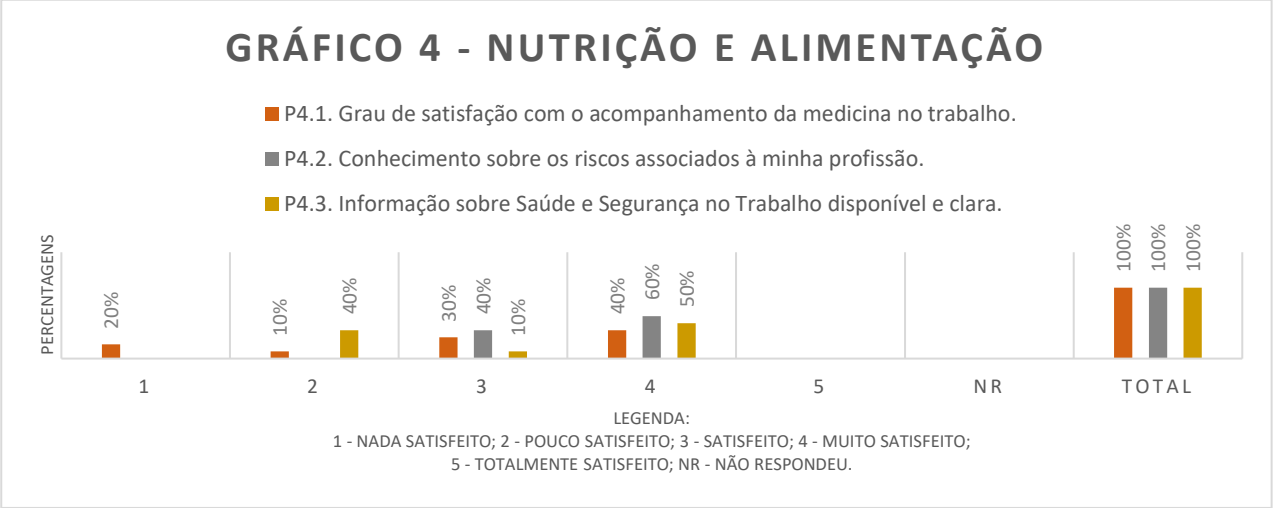
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que podemos destacar pela positiva a questão "horário de trabalho" com 30% dos inquiridos totalmente satisfeitos. Pela negativa destacam-se várias questões: "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" com 40% dos inquiridos pouco satisfeitos, "materiais e equipamentos disponíveis" com 30% dos inquiridos pouco satisfeitos e 20% nada satisfeitos (gráfico 3).



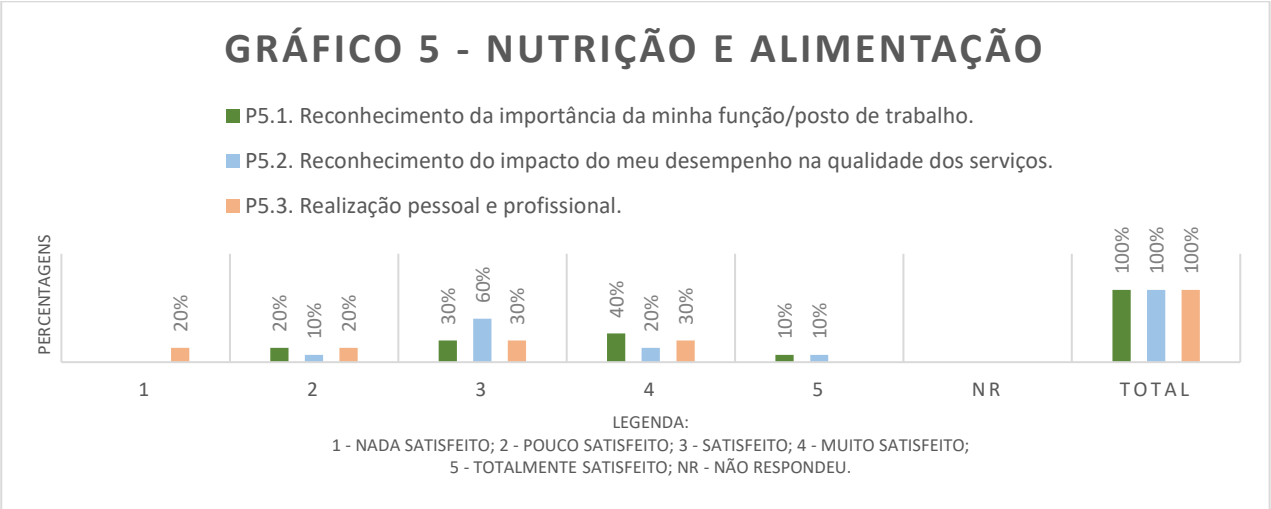
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos verificar 60% dos inquiridos estão muito satisfeitos com a questão "conhecimento sobre os riscos associados à profissão". A questão "informação sobre a saúde e segurança no trabalho disponível e clara" não é consensual entre os inquiridos com 50% muito satisfeitos e 40% pouco satisfeitos. De realçar que a "satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho" apresenta 20% de nada satisfeitos (gráfico 4).



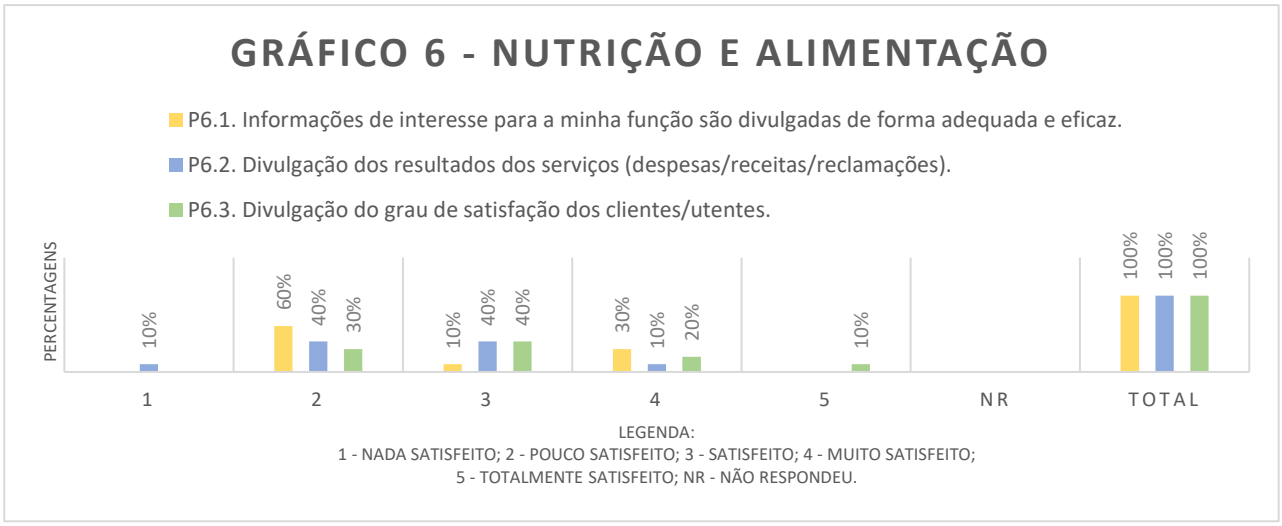
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita, sendo que pela negativa destaca-se a questão "realização pessoal e profissional" com 20% de pouco satisfeitos e 20% de nada satisfeitos (gráfico 5).



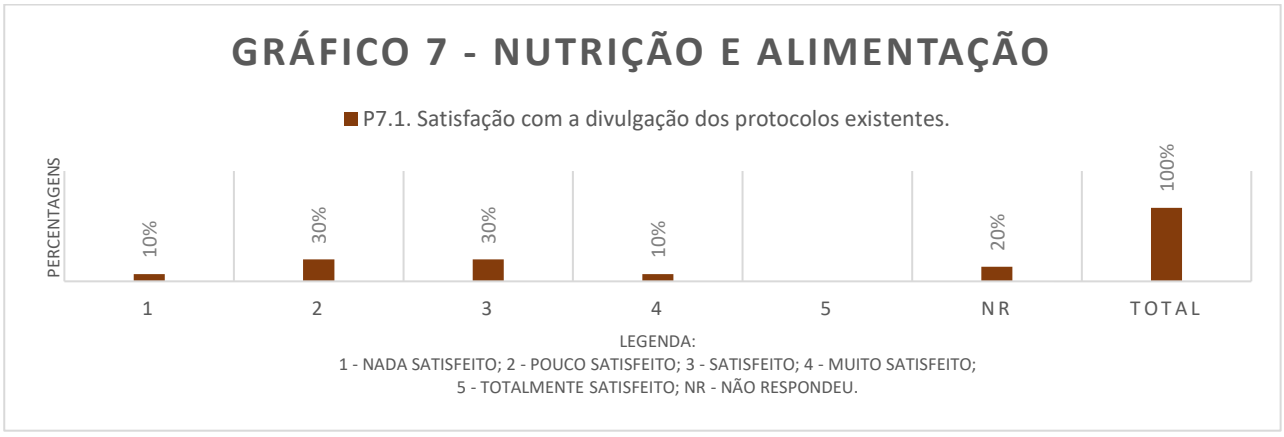
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos verificar que 60% dos inquiridos está pouco satisfeita com a eficácia na divulgação de "informações de interesse para a função". A questão "divulgação dos resultados dos serviços" também é avaliada de forma negativa com 40% dos inquiridos pouco satisfeitos e 10% nada satisfeitos (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

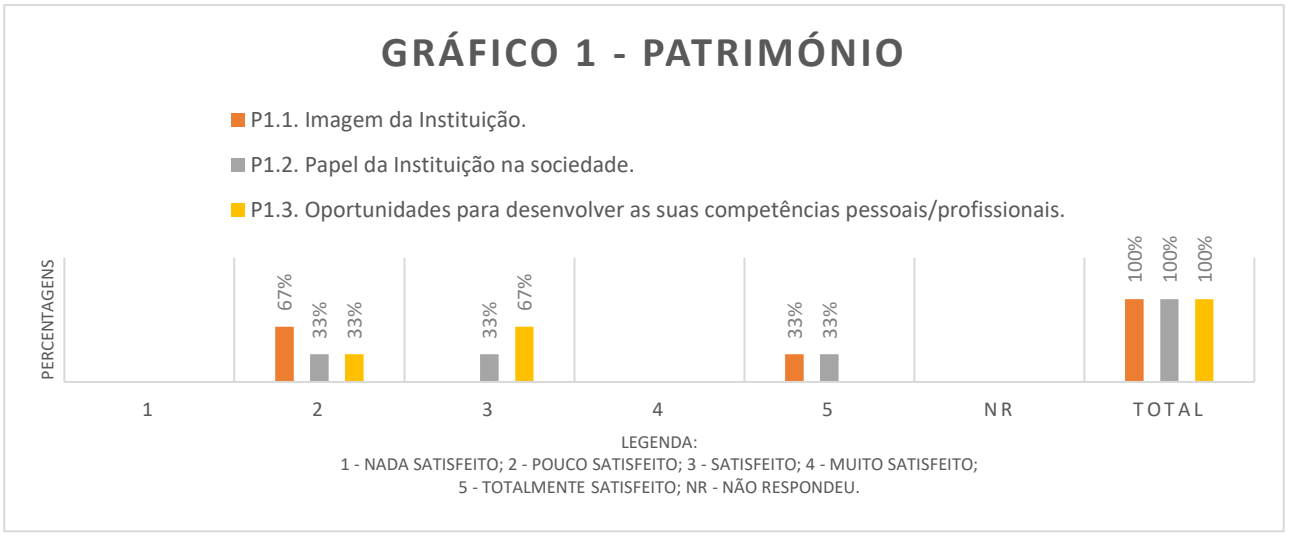
Nesta dimensão podemos verificar que a satisfação com a divulgação dos protocolos não é positiva, tendo em consideração que 30% dos inquiridos estão pouco satisfeitos, 10% nada satisfeitos e 20% nem sequer responderam à questão (gráfico 7).



12 – Património

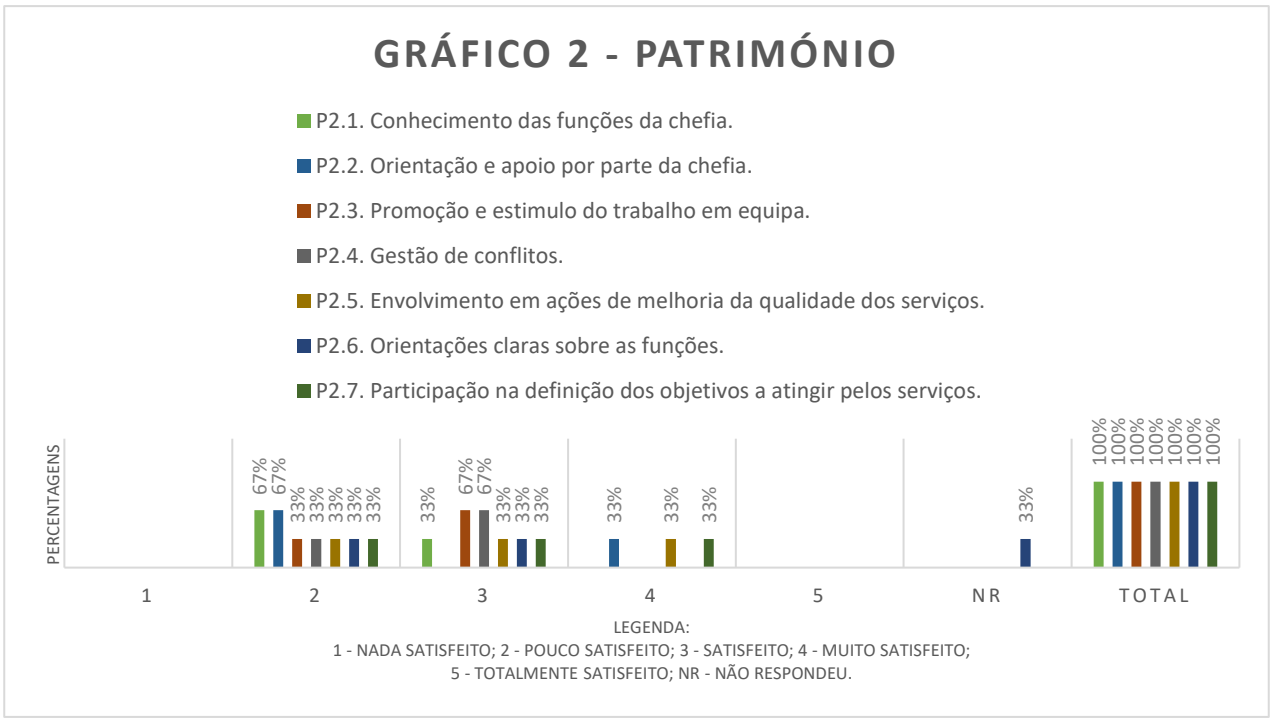
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que 67% dos inquiridos estão satisfeitos com a questão "oportunidades para desenvolver as suas competências", sendo de destacar que 67% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com a questão "imagem da Instituição" (gráfico 1).



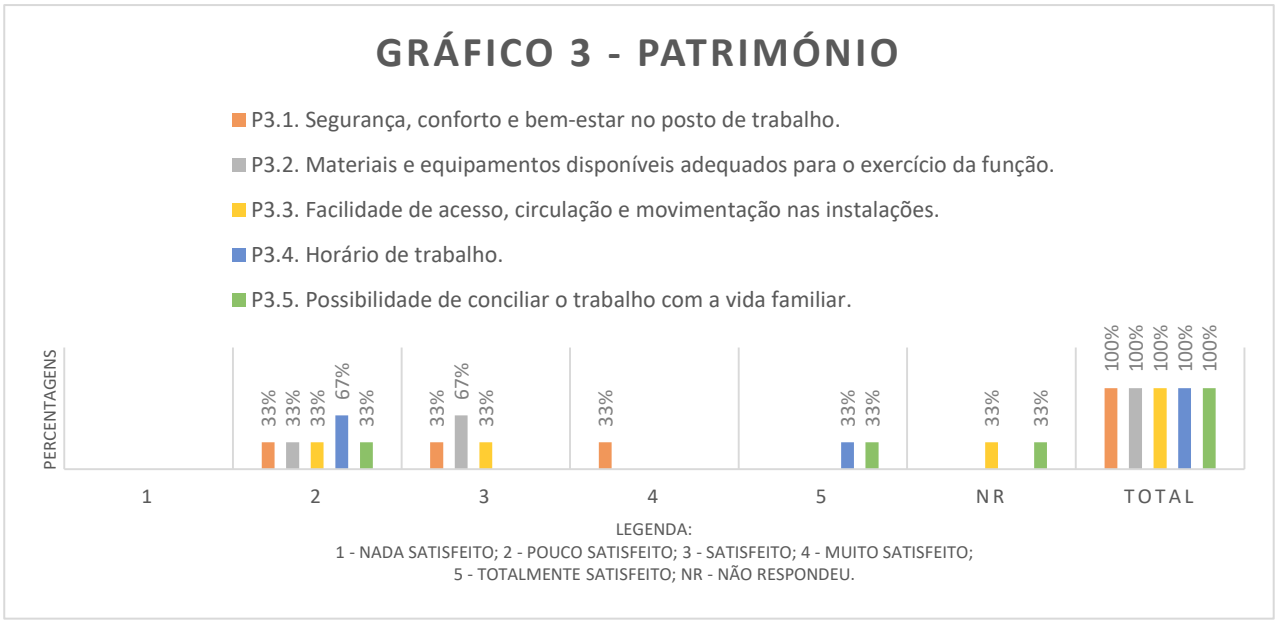
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos verificar que 67% dos inquiridos estão satisfeitos com as questões "promoção e estimulo do trabalho em equipa" e "gestão de conflitos", sendo de destacar pela negativa que 67% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com as questões "conhecimento das funções da chefia" e "orientações e apoio por parte da chefia" (gráfico 2).



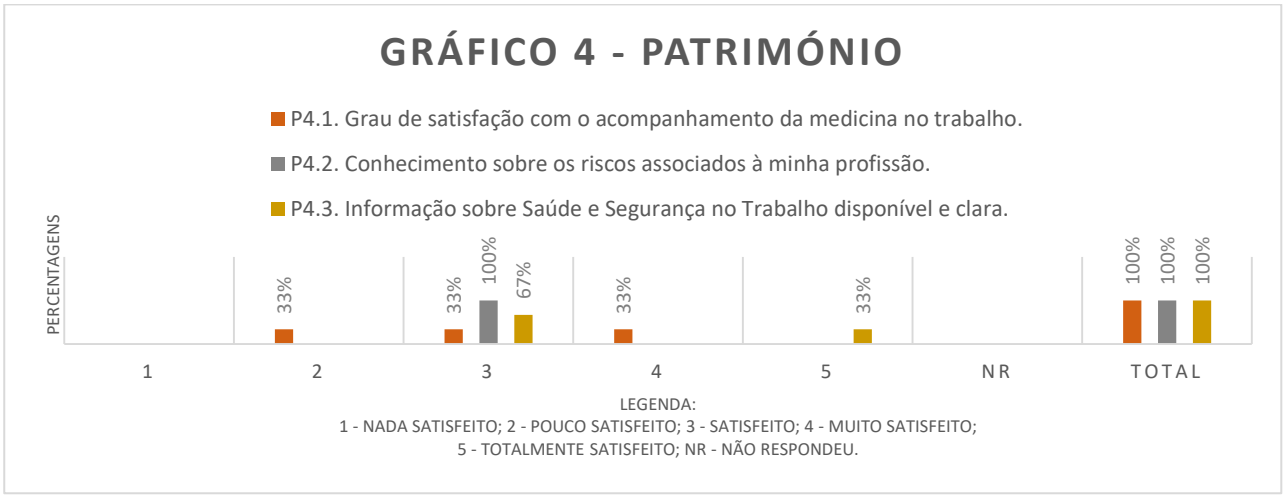
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos verificar que 67% dos inquiridos estão satisfeitos com a questão "materiais e equipamentos disponíveis", sendo de destacar pela negativa que 67% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com a questão "horário de trabalho" (gráfico 3).



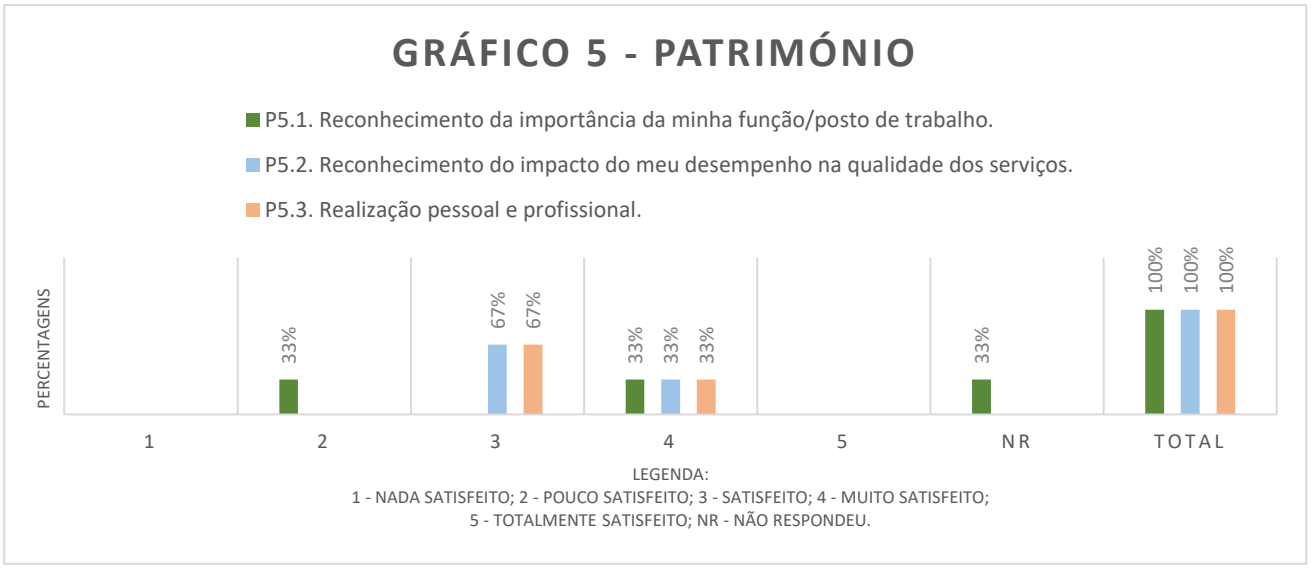
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos verificar que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos com a questão "conhecimento dos riscos associados à profissão", e 67% dos inquiridos estão satisfeitos com a questão "informação sobre saúde e segurança no trabalho disponível e clara" (gráfico 4).



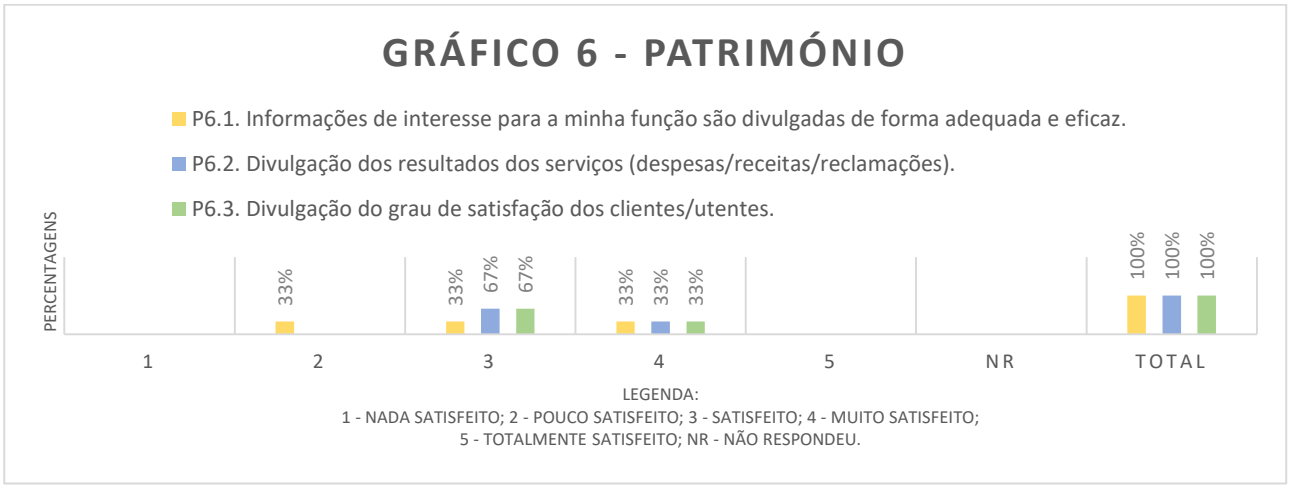
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que 67% dos inquiridos estão satisfeitos com as questões "reconhecimento do impacto do desempenho na qualidade dos serviços" e "realização pessoal e profissional". A questão "reconhecimento da importância da função/posto de trabalho" não é consensual com 33% dos inquiridos muito satisfeitos, 33% pouco satisfeitos e 33% não responderam à questão (gráfico 5).



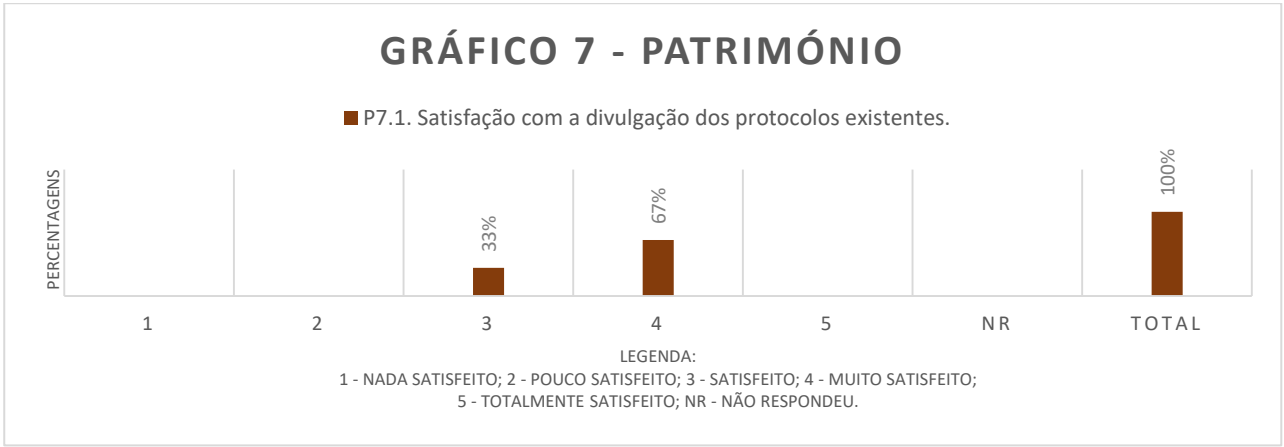
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos verificar que 67% dos inquiridos estão satisfeitos com as questões "divulgação dos resultados dos serviços" e "divulgação do grau de satisfação dos clientes/utentes" (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

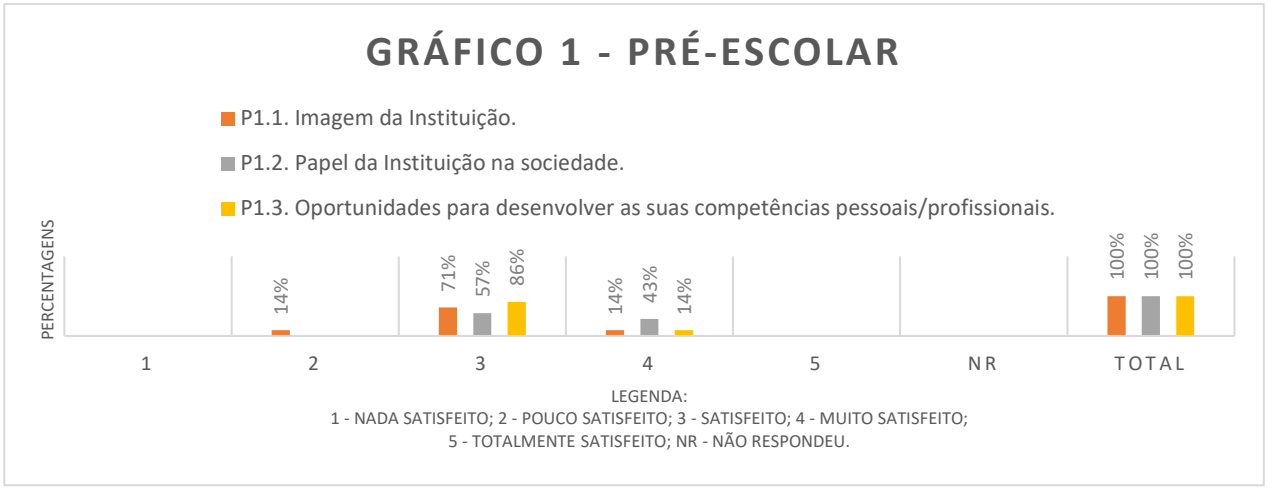
Nesta dimensão podemos verificar que 67% dos inquiridos estão muito satisfeitos com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



13 – Pré-Escolar – Os Amiguinhos

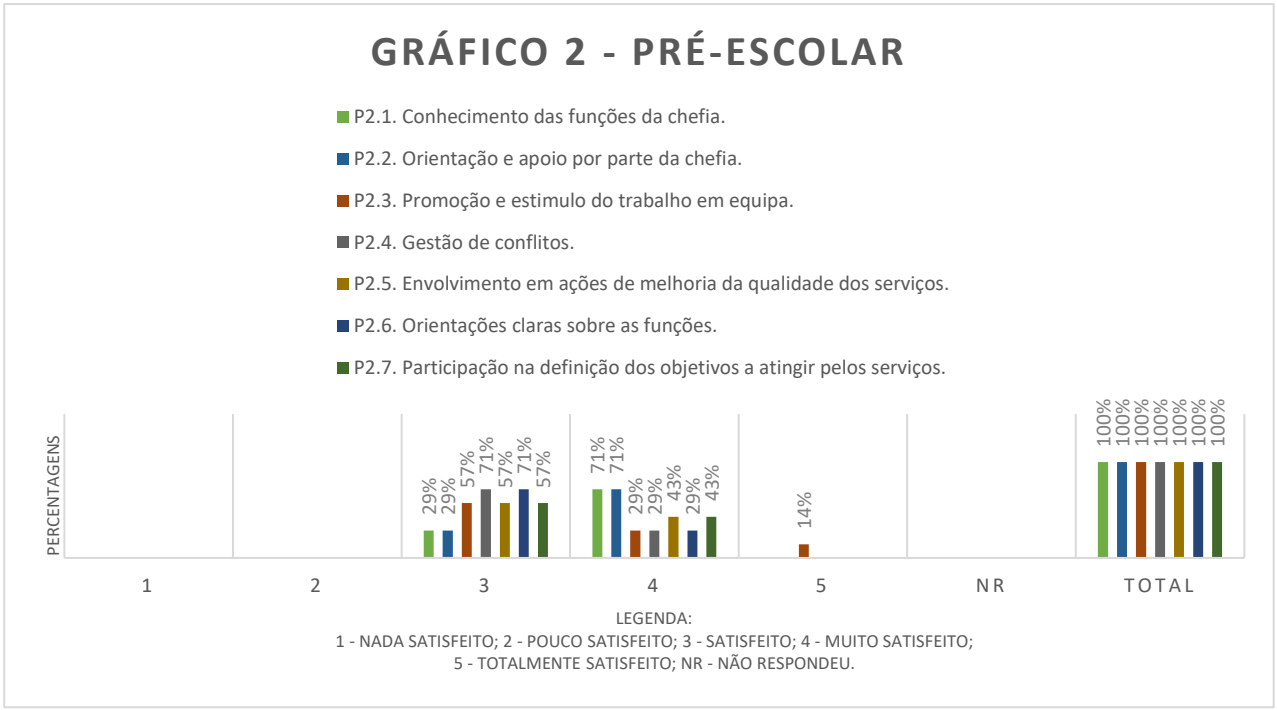
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, sendo que destaca-se pela positiva a questão "papel da Instituição na sociedade" com 57% dos inquiridos satisfeitos e 43% muito satisfeitos (gráfico 1).



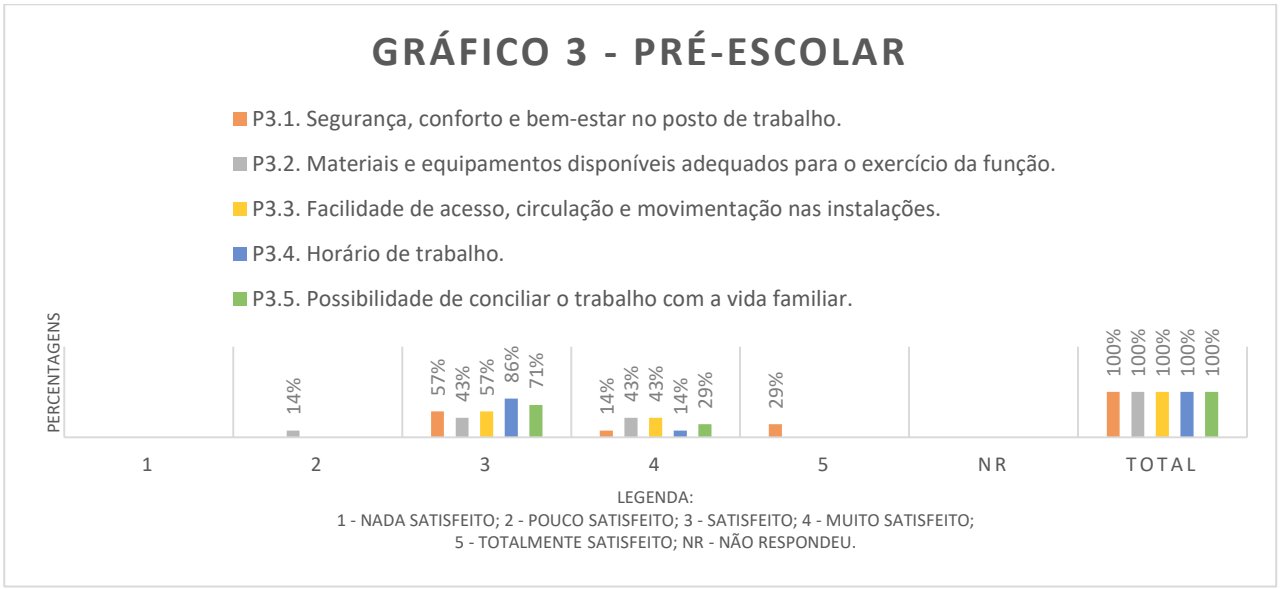
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos verificar que a grande maioria dos inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a liderança da chefia, sendo de destacar pela positiva que 71% dos inquiridos estão muito satisfeitos com as questões "conhecimento das funções da chefia" e "orientação e apoio por parte da chefia" (gráfico 2).



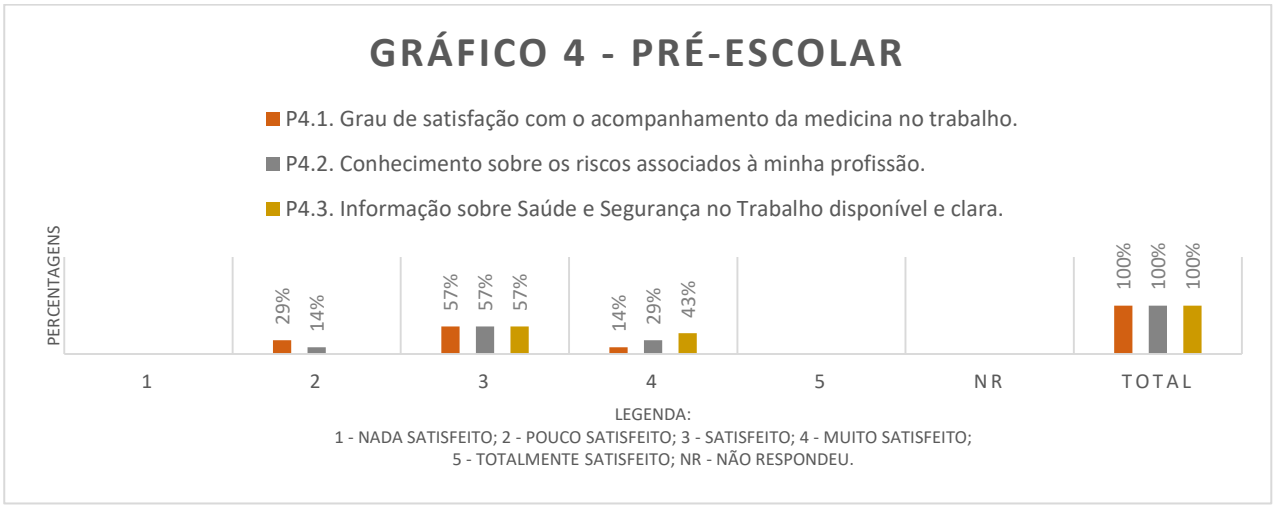
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo de destacar pela positiva a questão "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" com 14% dos inquiridos muito satisfeitos e 29% totalmente satisfeitos. (gráfico 3).



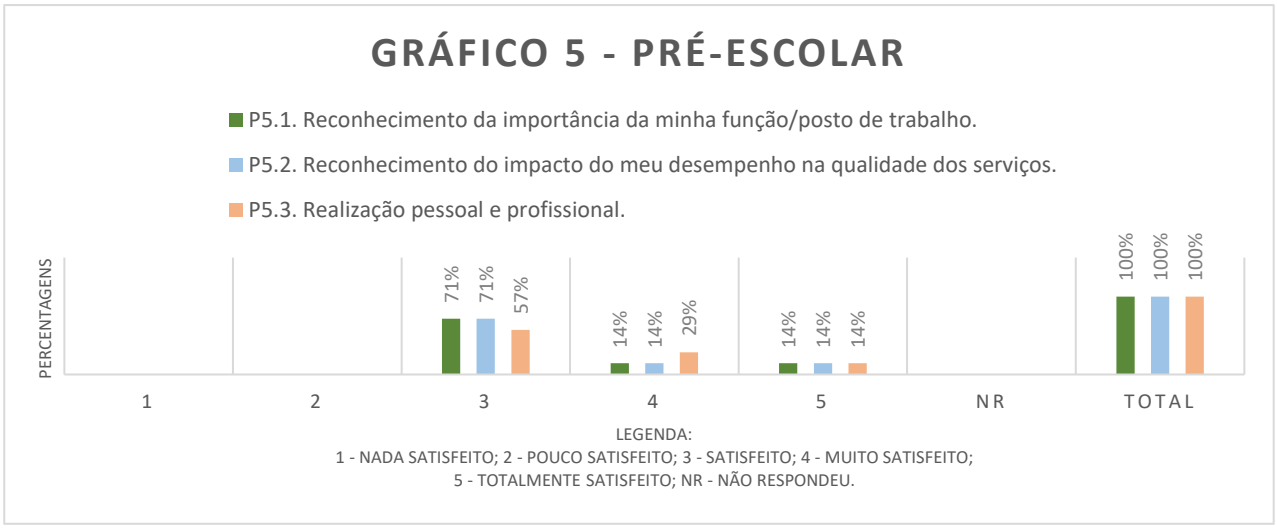
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, sendo de destacar pela negativa que 29% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com a questão "acompanhamento da medicina no trabalho". Pela positiva destaca-se a questão "informação sobre saúde e segurança no trabalho disponível e clara" com 43% dos inquiridos muito satisfeitos (gráfico 4).



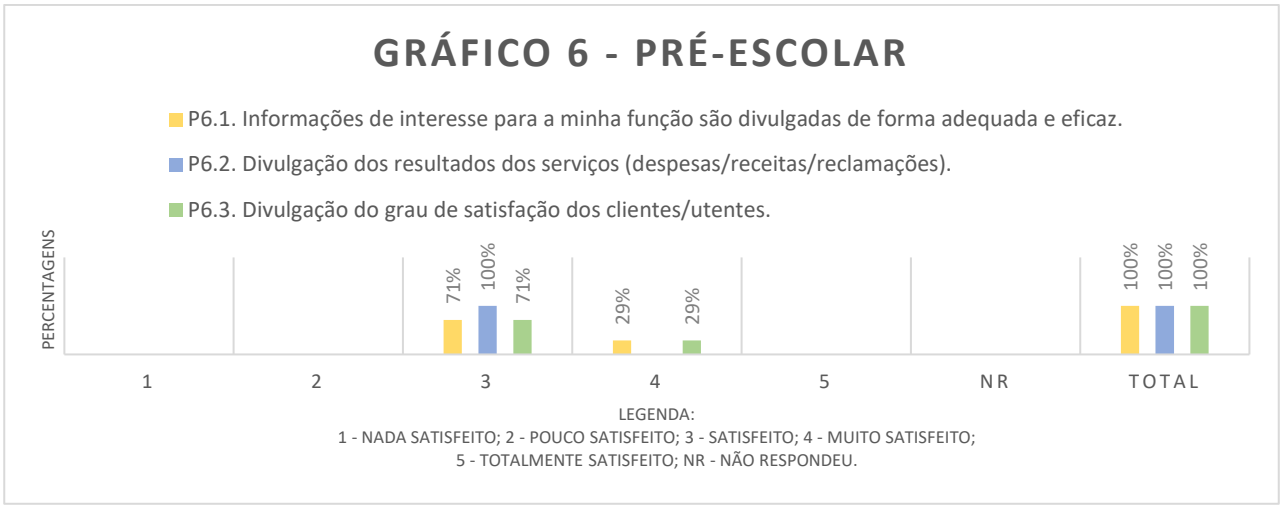
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita, sendo de destacar pela positiva a questão "realização pessoal e profissional" na qual 29% dos inquiridos responderam estar muito satisfeitos e 14% totalmente satisfeitos (gráfico 5).



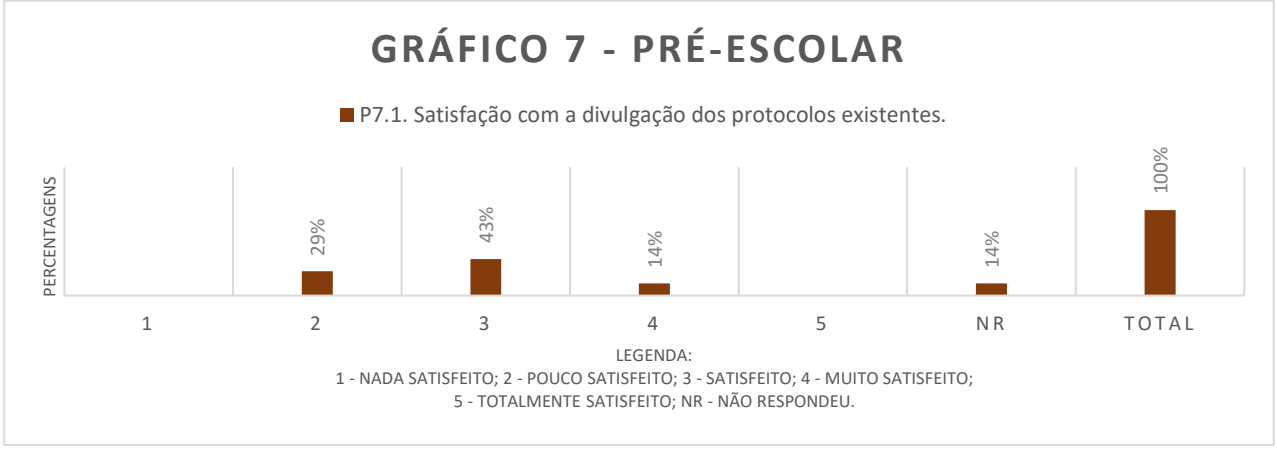
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos verificar que os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a comunicação interna (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

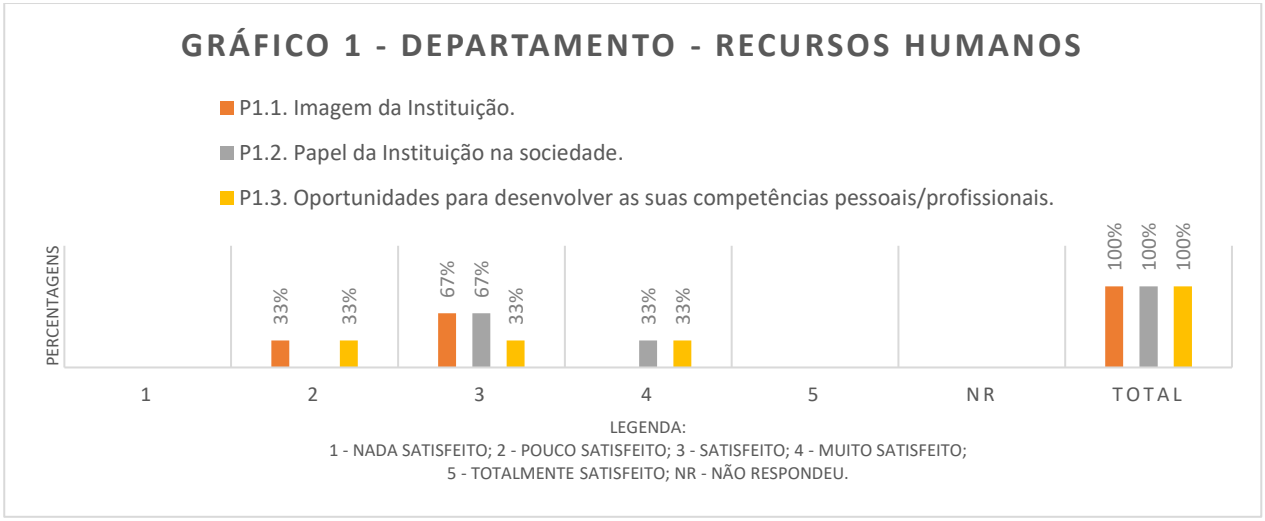
Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a divulgação dos protocolos, sendo que 29% está pouco satisfeita e 14% não responderam (gráfico 7).



14 – Recursos Humanos (Departamento)

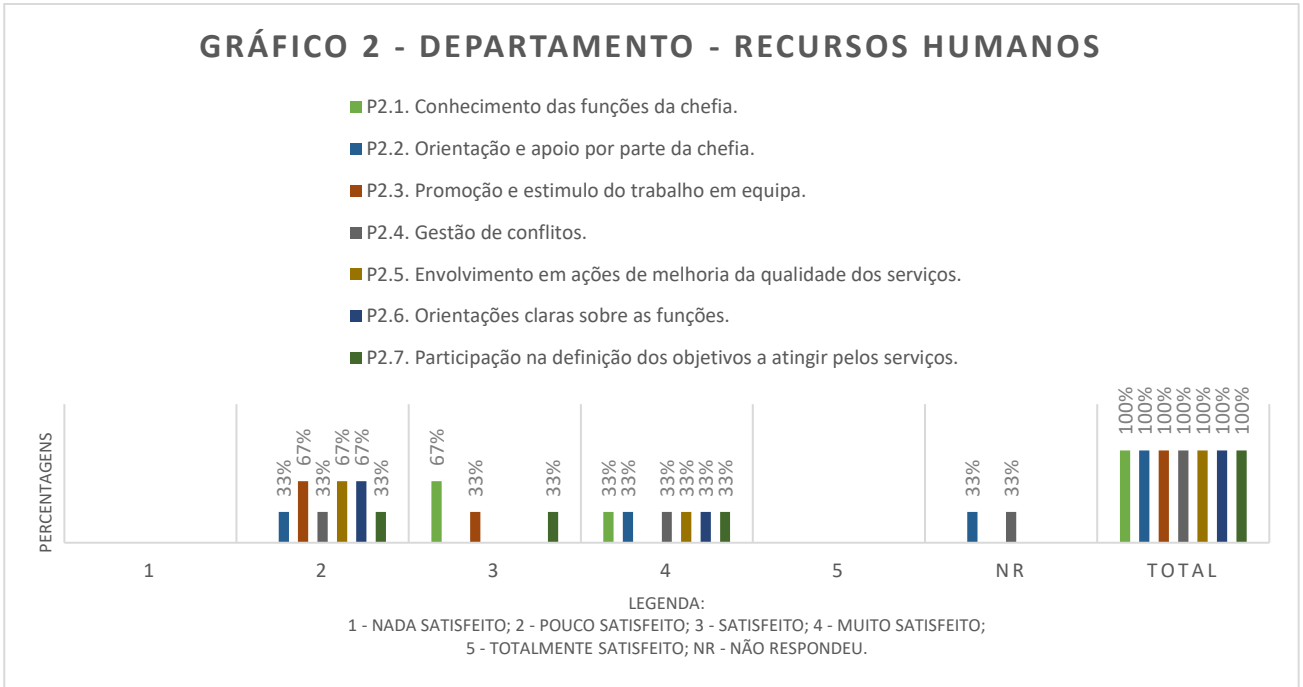
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, sendo que a questão "oportunidades para desenvolver as competências" não é consensual entre os inquiridos com 33% pouco satisfeitos, 33% satisfeitos e 33% muito satisfeitos (gráfico 1).



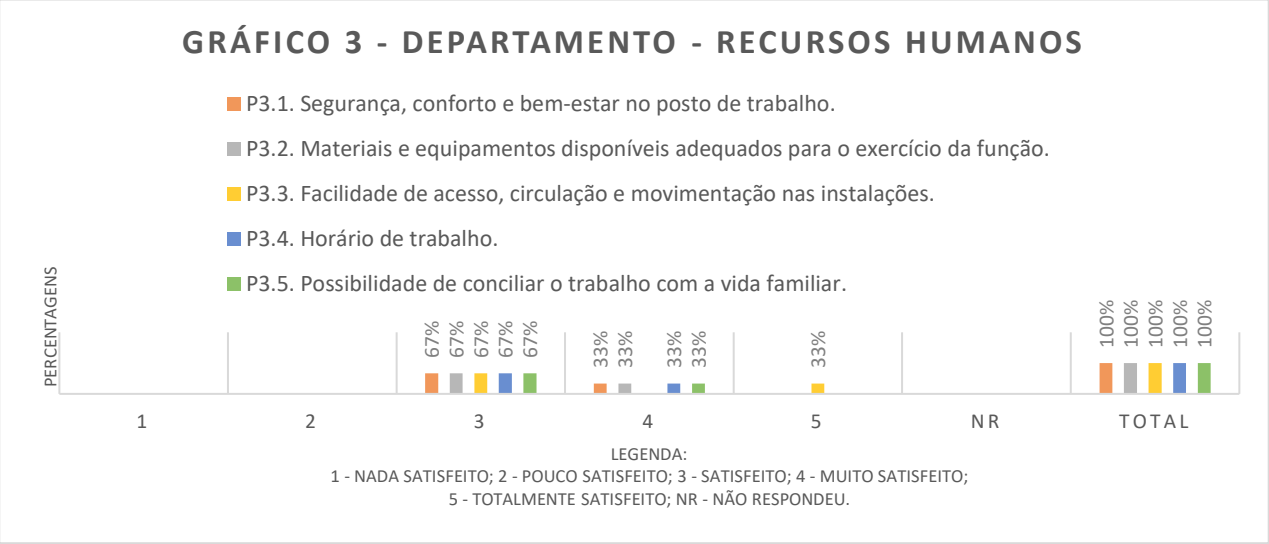
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos verificar que 67% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com as seguintes questões: "promoção e estímulo do trabalho em equipa", "envolvimento em ações de melhoria" e "orientações claras sobre as funções". Várias questões não são consensuais entre os inquiridos com 33% pouco satisfeitos, 33% muito satisfeitos e 33% não responderam, designadamente: "orientação e apoio por parte da chefia" e "gestão de conflitos" (gráfico 2).



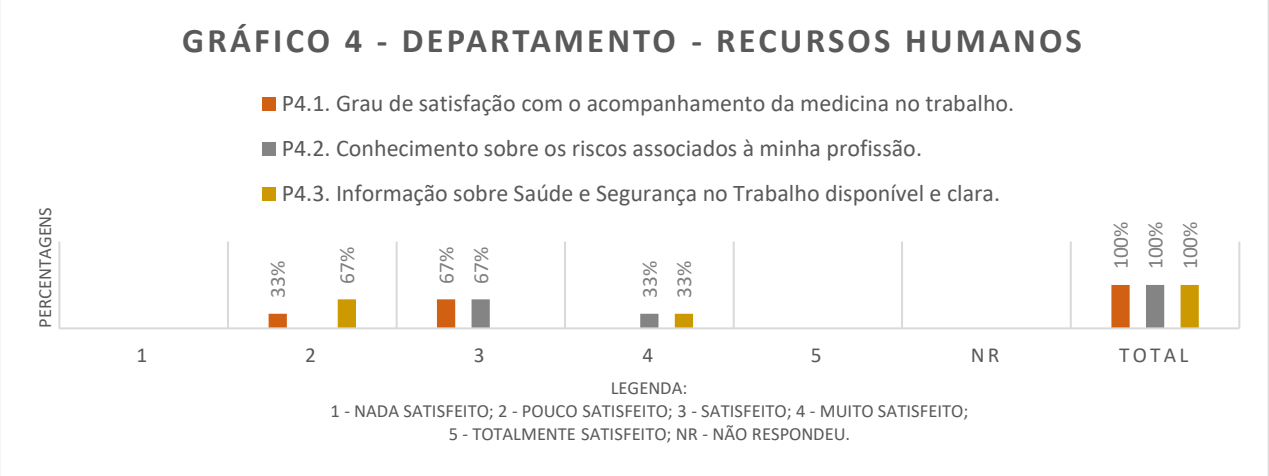
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que todas as questões apresentam 67% de satisfeitos (gráfico 3).



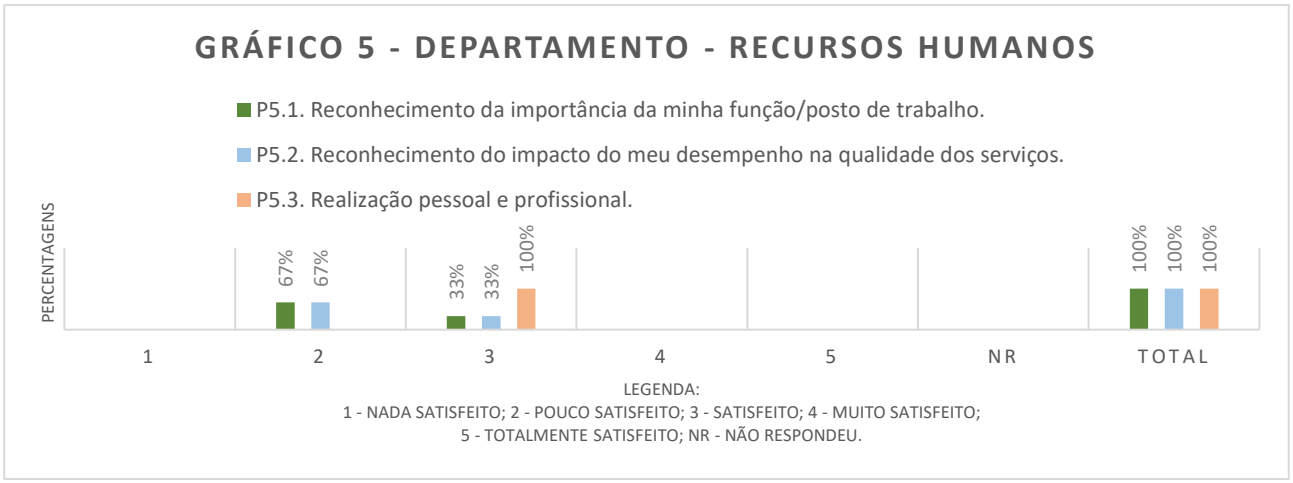
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho, sendo de destacar pela negativa a questão "informação sobre a saúde e segurança no trabalho disponível e clara" com 67% de inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 4).



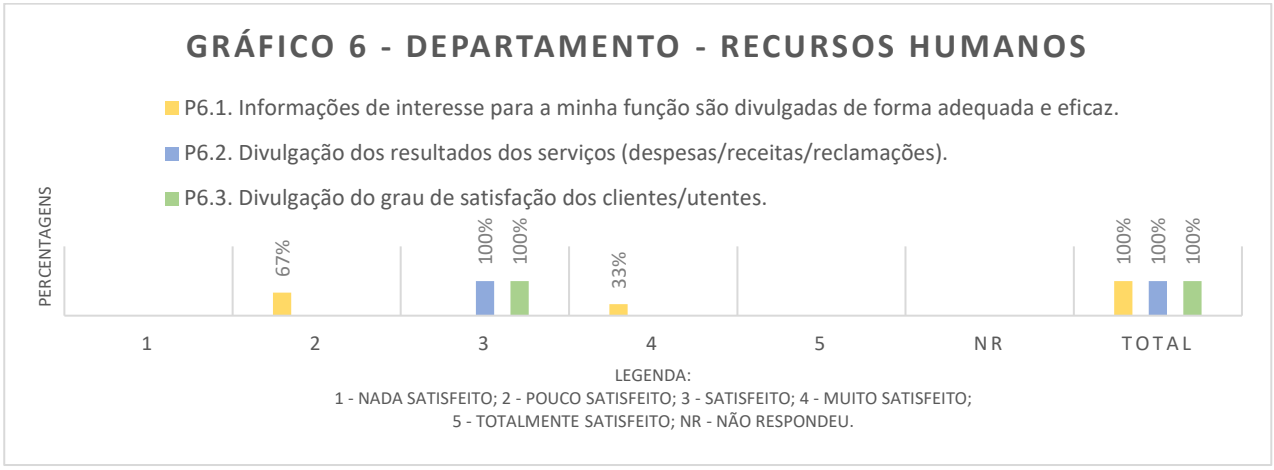
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que a totalidade dos inquiridos está satisfeita com a questão "realização pessoal e profissional, sendo que as questões "reconhecimento da importância da minha função" e "reconhecimento do impacto do meu desempenho" foram avaliadas negativamente com 67% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 5).



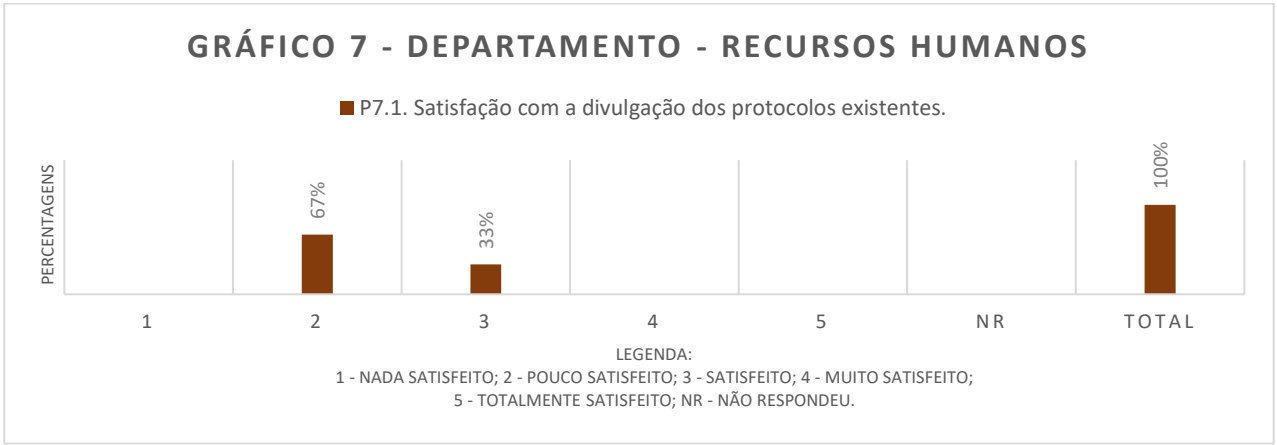
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação, sendo de destacar a questão da divulgação de "informações de interesse para a função" com 67% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

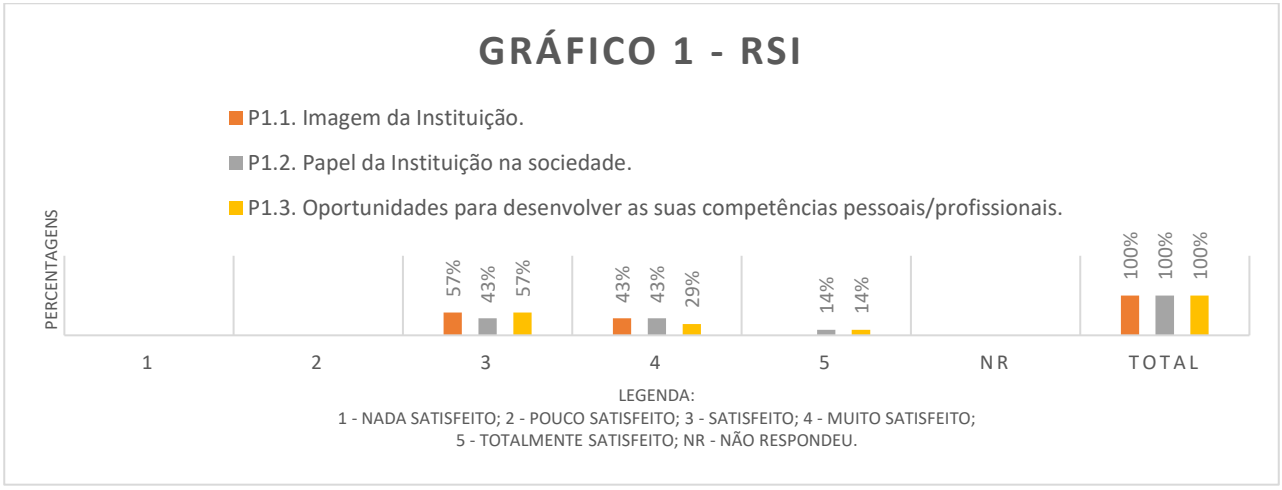
Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está pouco satisfeita (67%) com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



15 – Rendimento Social de Inserção (Equipa)

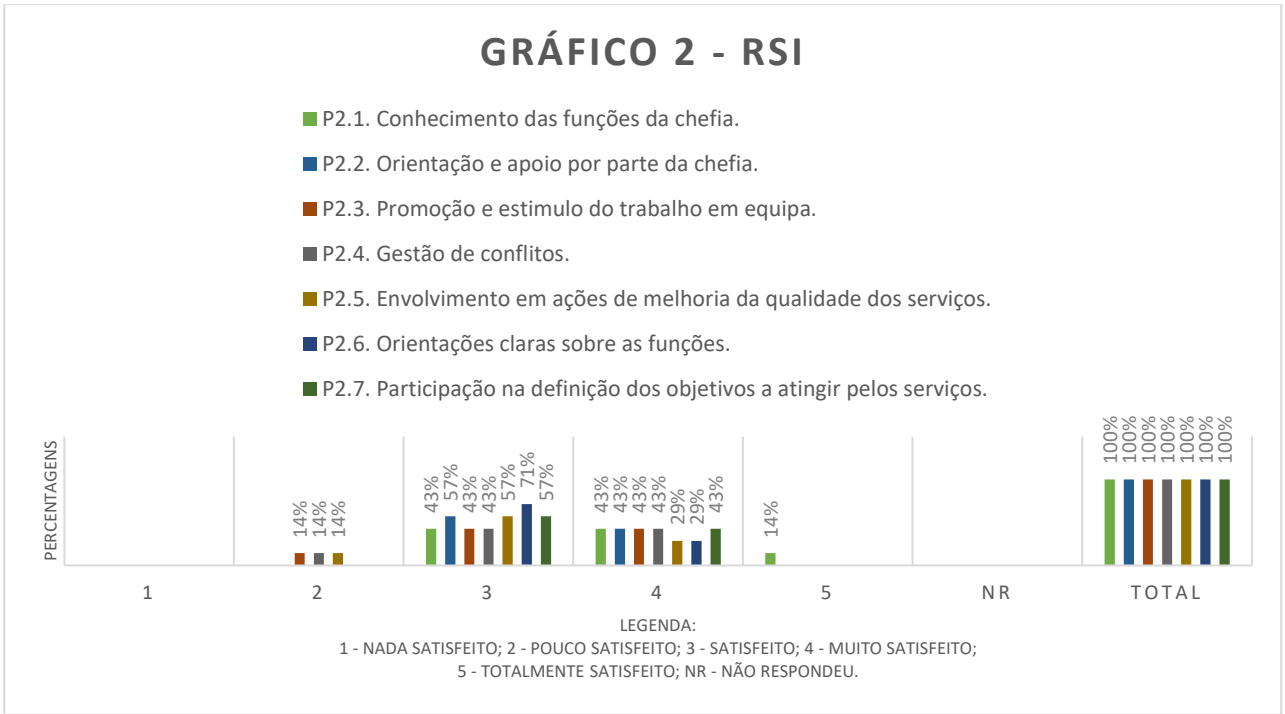
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a Intituição (gráfico 1).



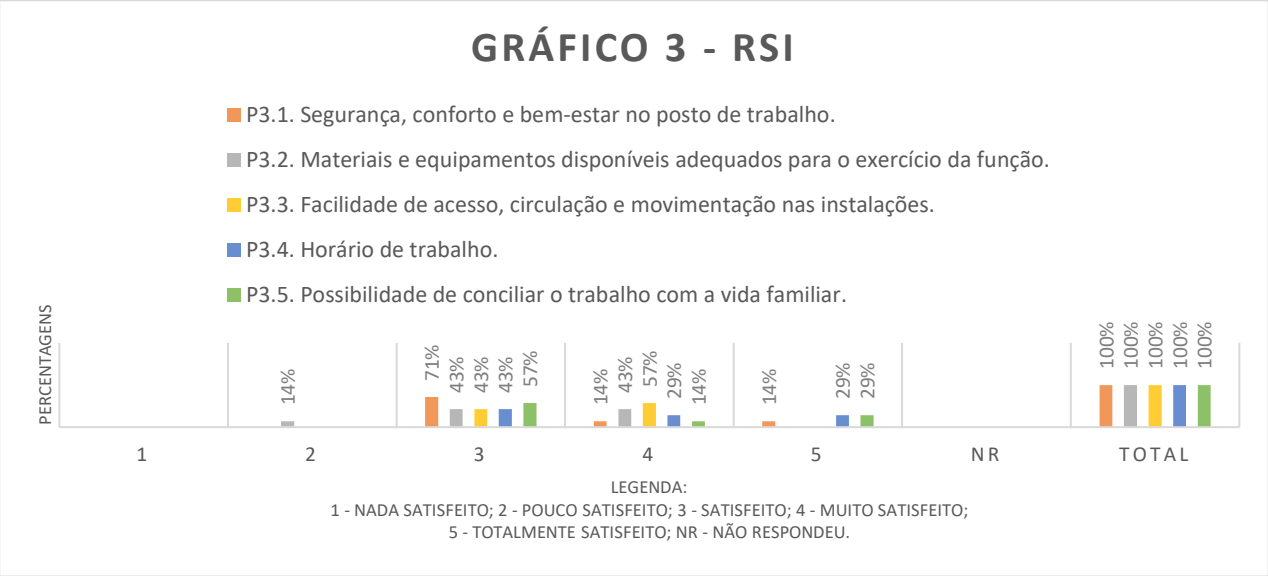
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a liderança da chefia (gráfico 2).



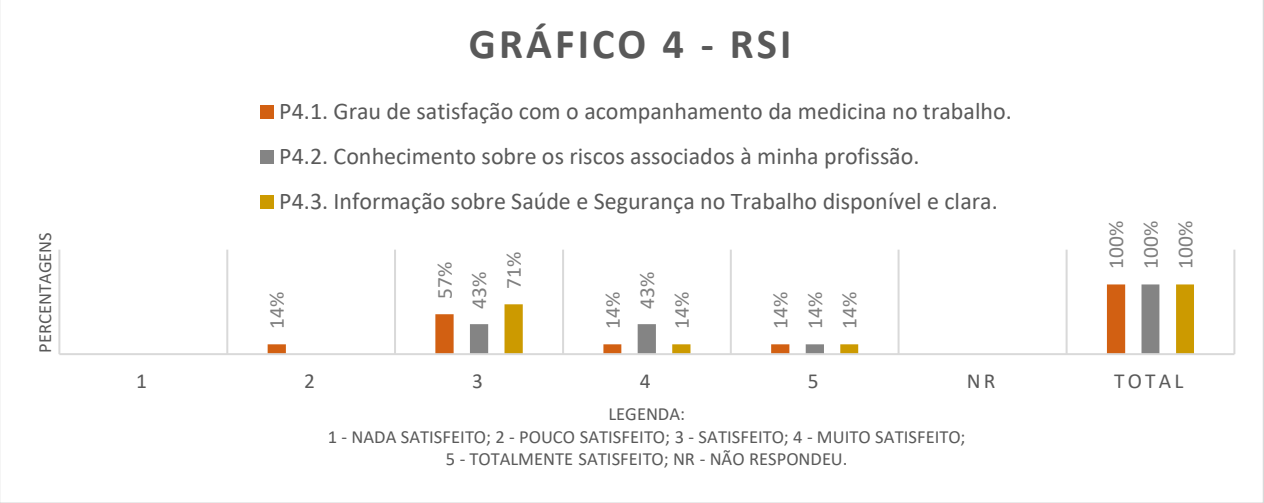
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que destacam-se positivamente as questões "horário de trabalho" e "possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar" com 29% de inquiridos totalmente satisfeitos (gráfico 3).



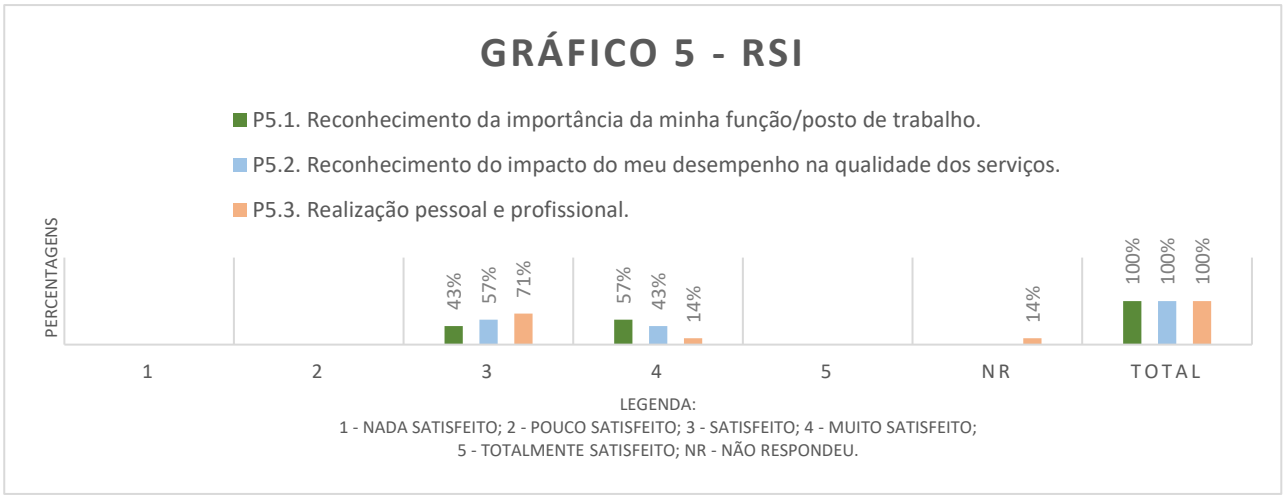
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho (gráfico 4).



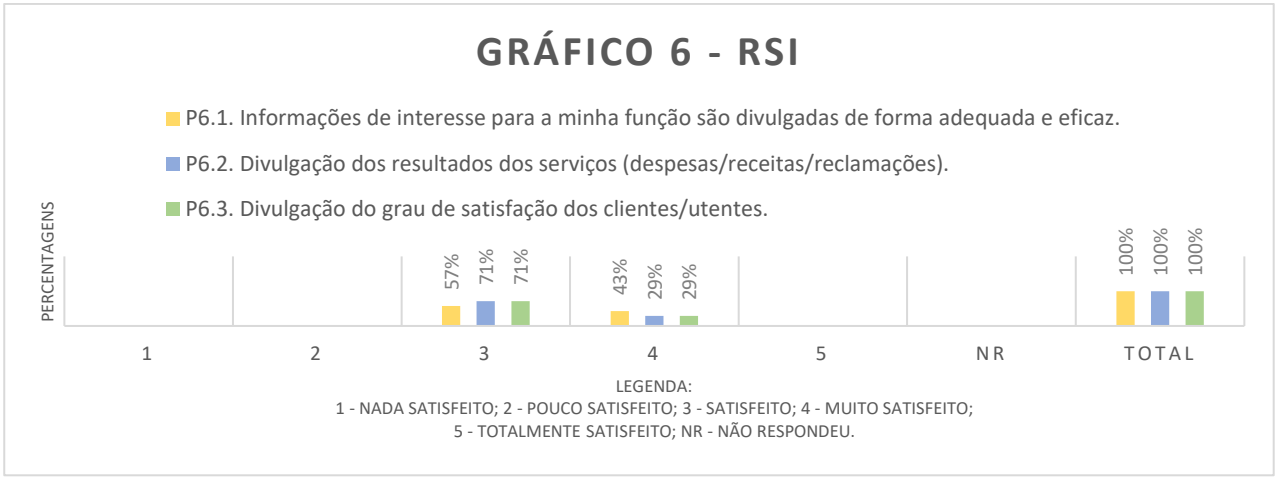
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos (gráfico 5).



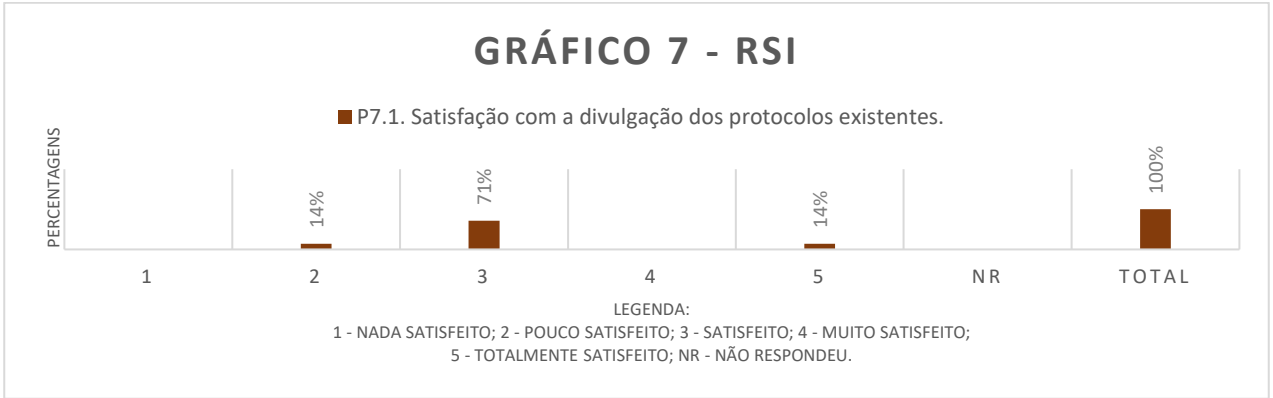
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos verificar que os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a comunicação interna (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

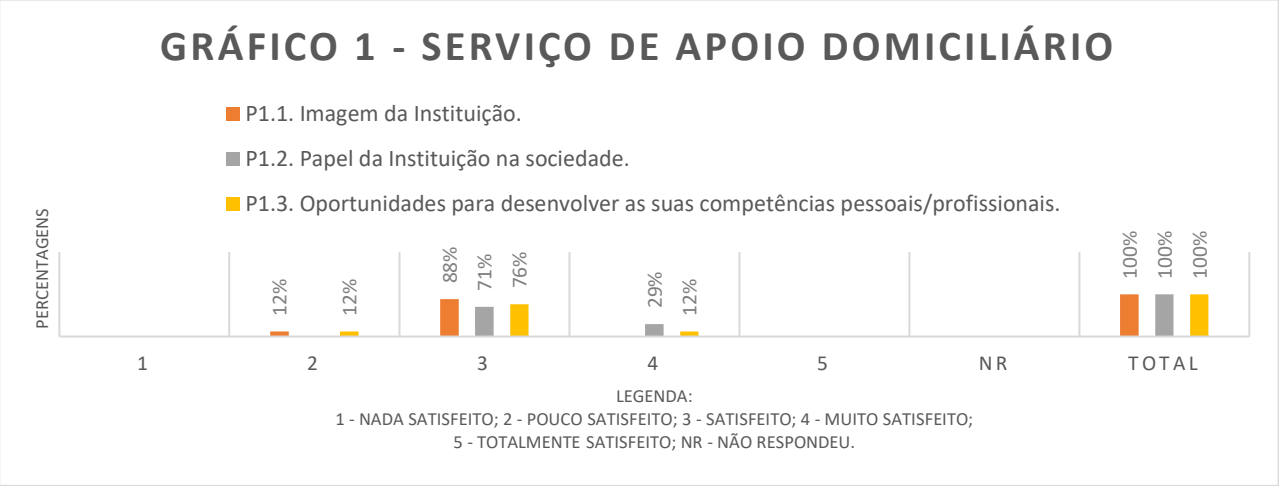
Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



16 – Serviço de Apoio Domiciliário

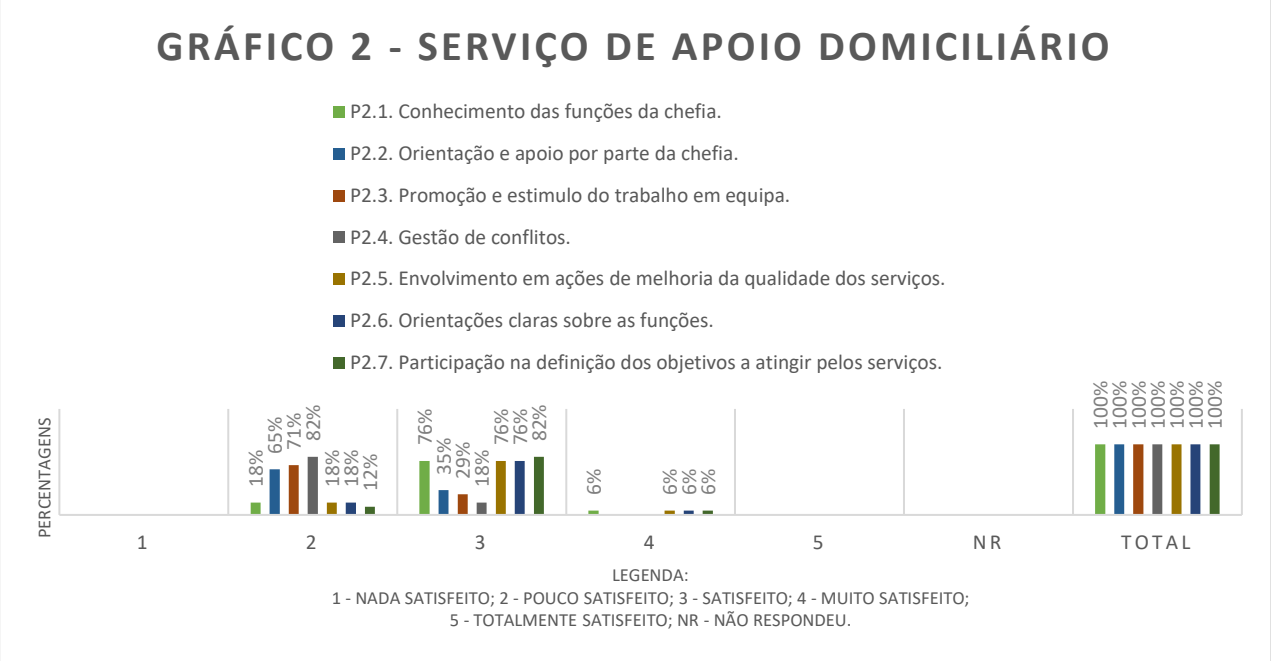
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição (gráfico 1).



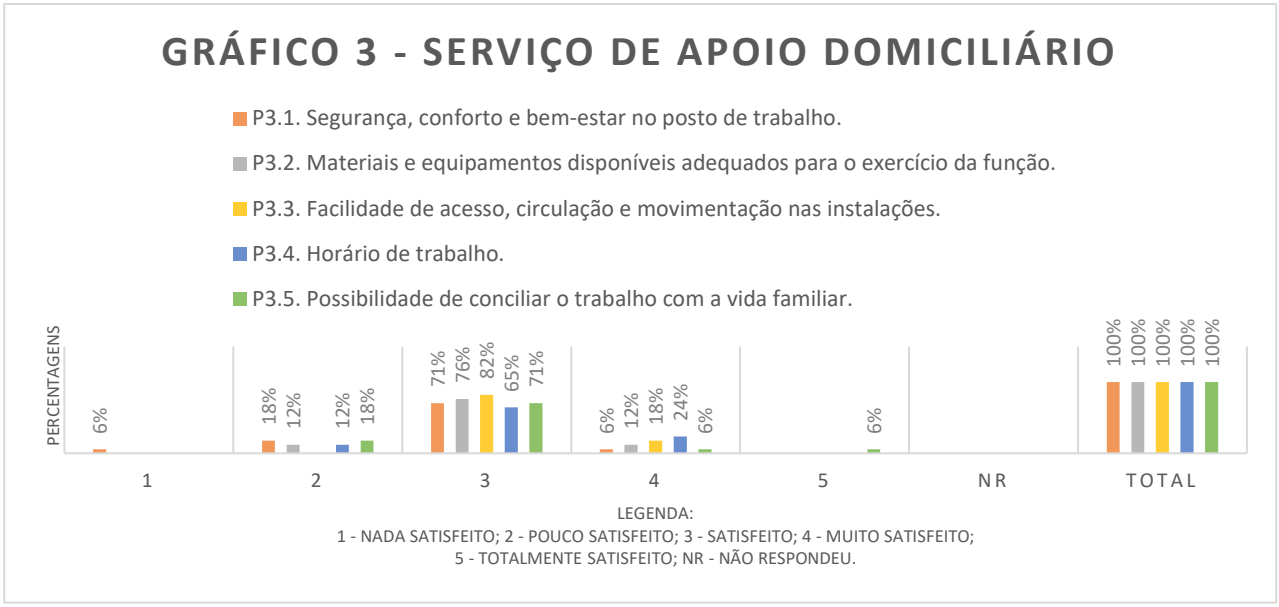
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as seguintes questões: "conhecimento das funções da chefia", "envolvimento em ações de melhoria", "orientações claras sobre as funções" e "participação na definição dos objetivos". Algumas questões foram avaliadas de forma muito negativa: na questão "orientação e apoio por parte da chefia" 65% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos, na questão "promoção e estímulo do trabalho em equipa" 71% dos inquiridos mostraram estar pouco satisfeitos e, por último, 82% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos com a "gestão de conflitos" (gráfico 2).



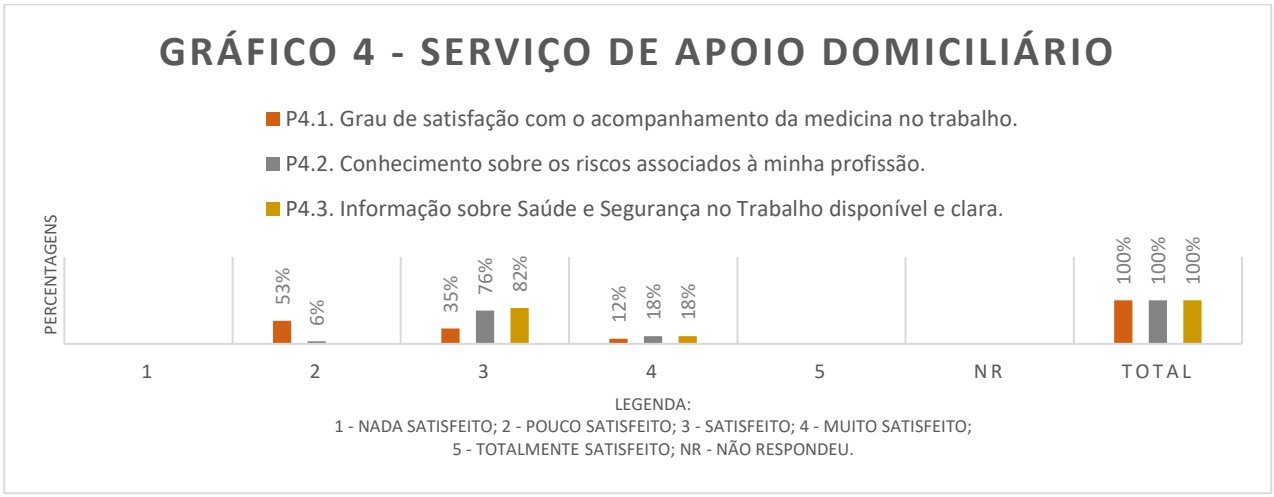
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo de destacar pela positiva a questão "horário de trabalho" com 24% dos inquiridos muitos satisfeitos. Pela negativa destaca-se a questão "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" com 18% de inquiridos pouco satisfeitos e 6% nada satisfeitos (gráfico 3).



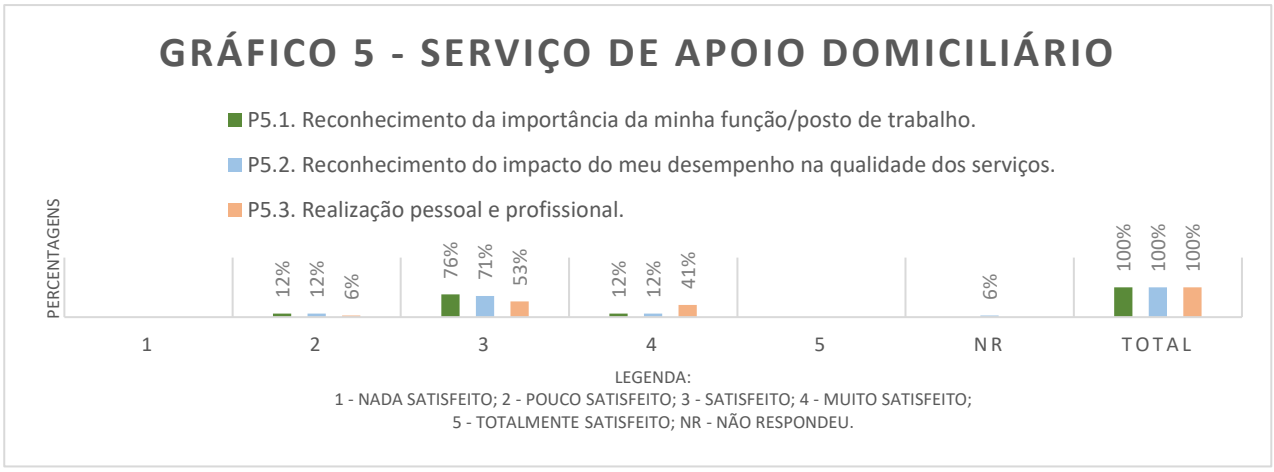
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos verificar que os inquiridos estão satisfeitos com as seguintes questões "conhecimento sobre os riscos" e "informação sobre saúde e segurança", sendo que pela negativa destaca-se a questão "satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho" com 53% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 4).



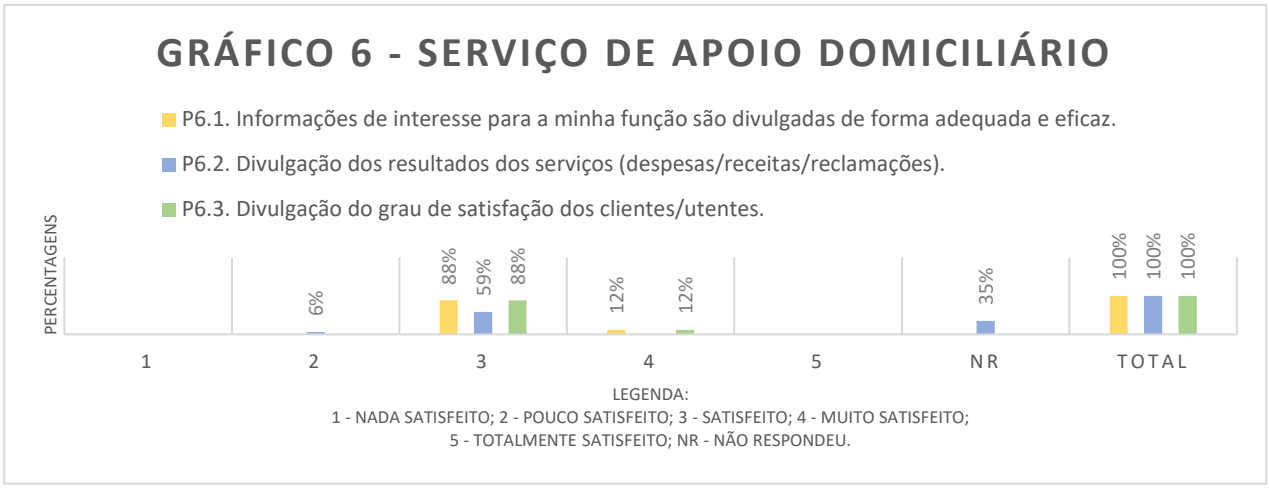
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que os inquiridos estão satisfeitos, sendo de destacar que 41% dos inquiridos estão muito satisfeitos com a "realização pessoal e profissional" (gráfico 5).



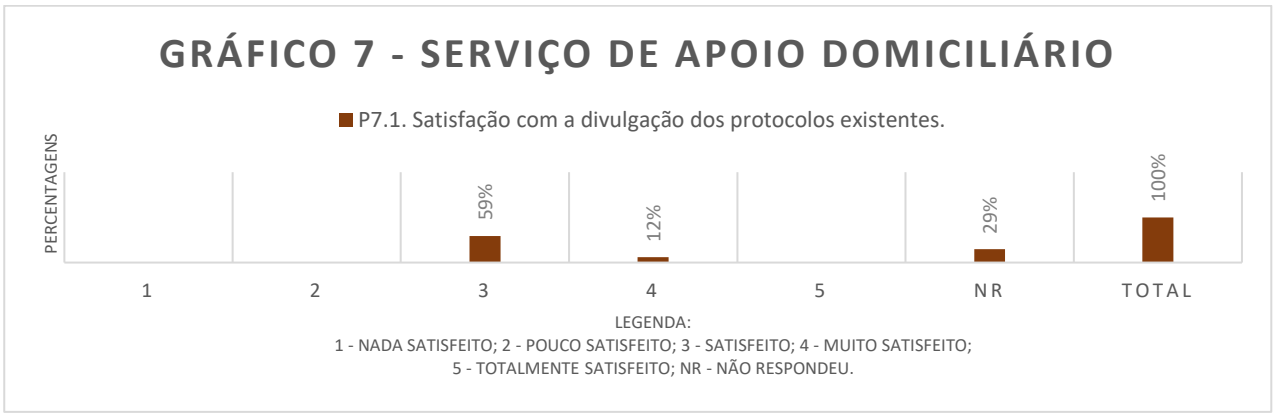
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

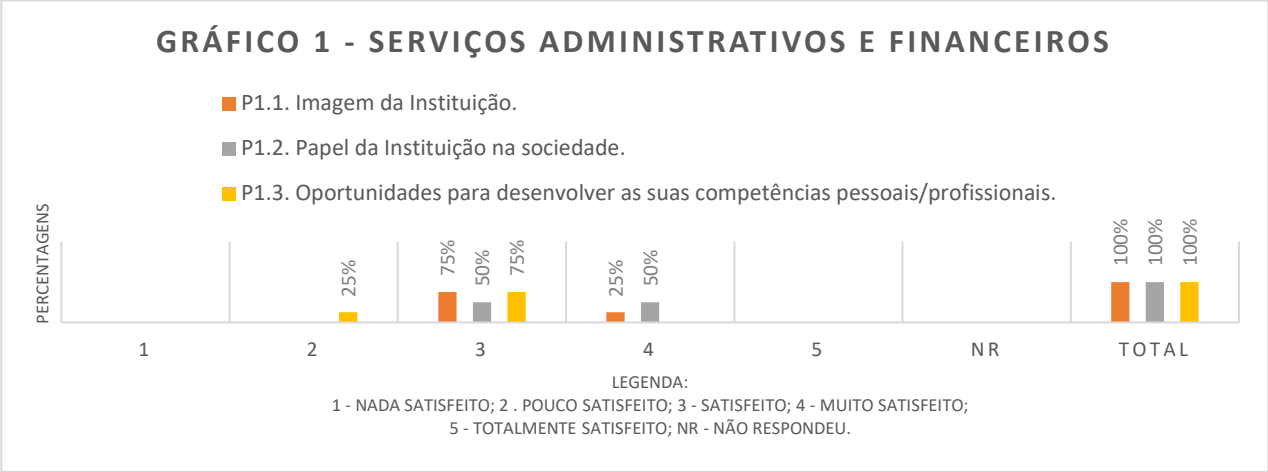
Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



17 – Serviços Administrativos e Financeiros

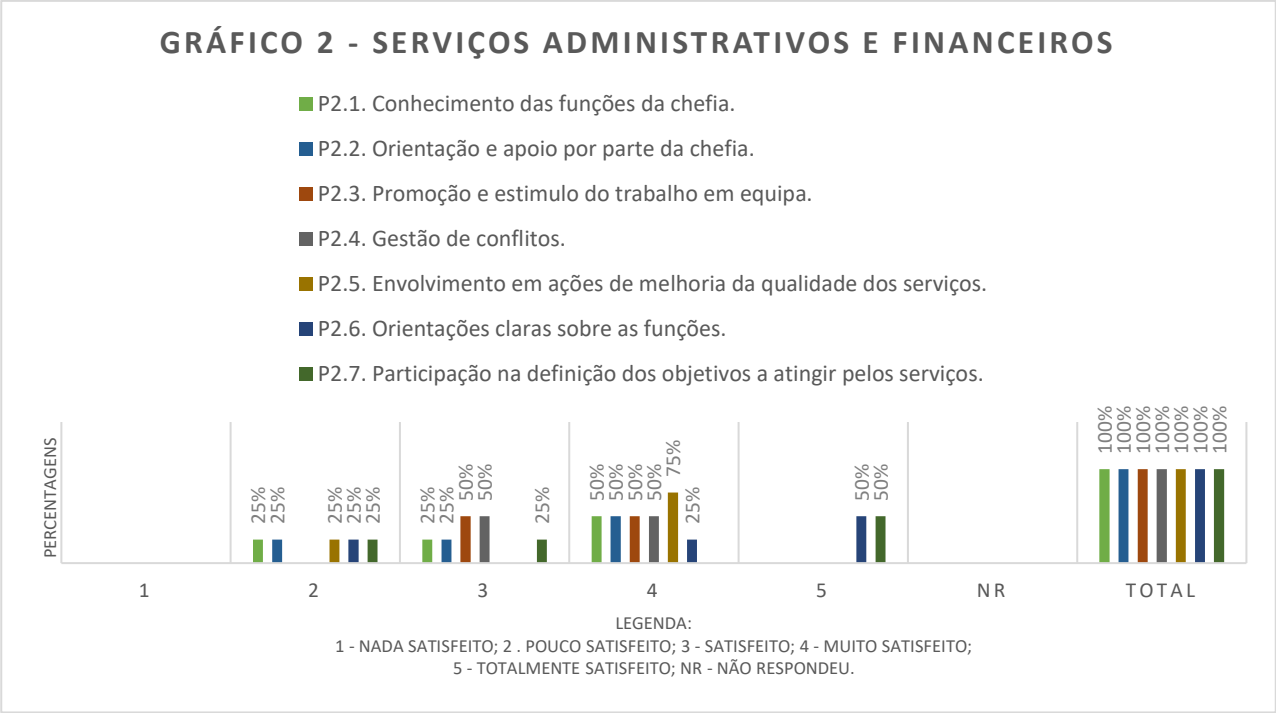
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a Instituição (gráfico 1).



P2 - Satisfação com a liderança das chefias

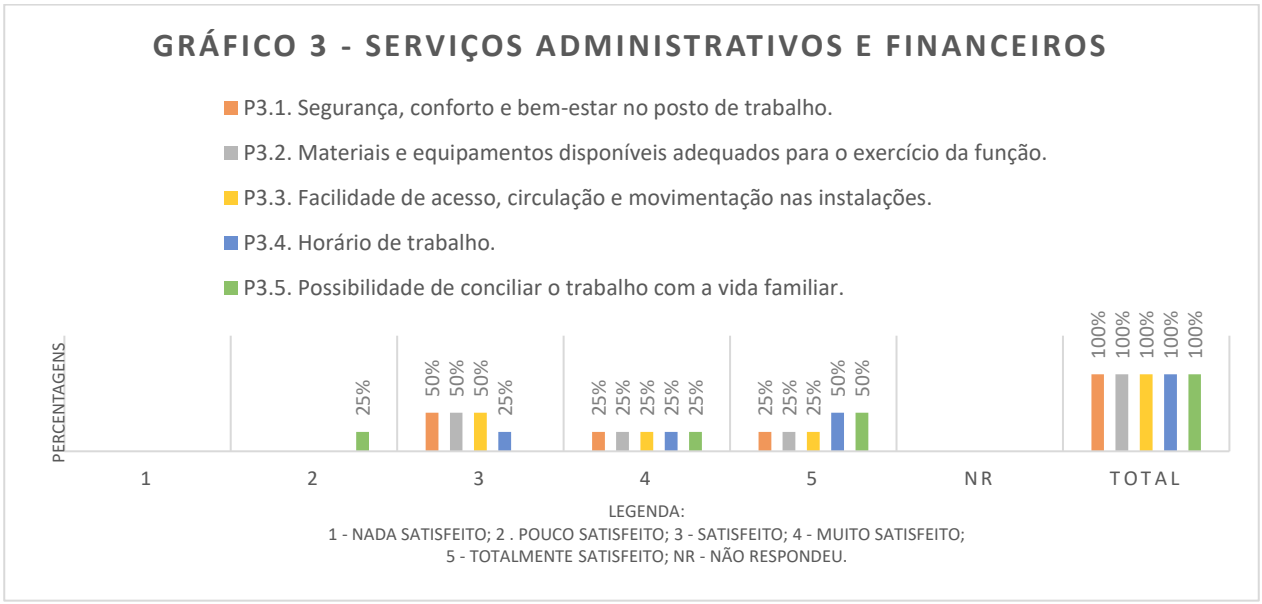
Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a liderança da chefia, sendo de destacar a questão "envolvimento em ações de melhoria" com 75% dos inquiridos muito satisfeitos (gráfico 2).



P3 - Satisfação com as condições de trabalho

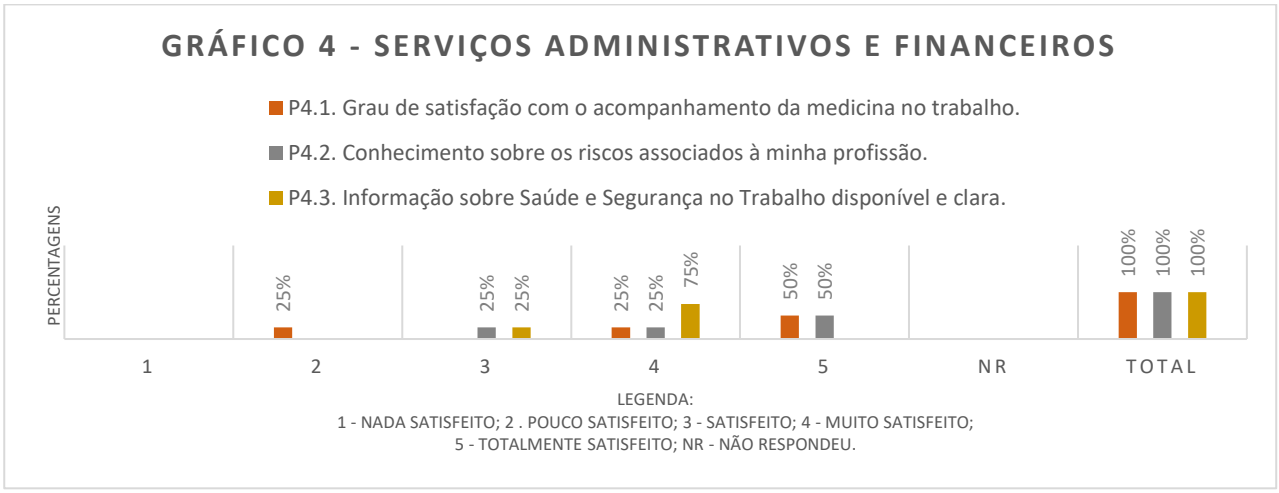
Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que destacam-se positivamente as seguintes questões: "horário de trabalho" e "possibilidade de

conciliar o trabalho com a vida familiar" ambas as questões com 50% dos inquiridos totalmente satisfeitos (gráfico 3).



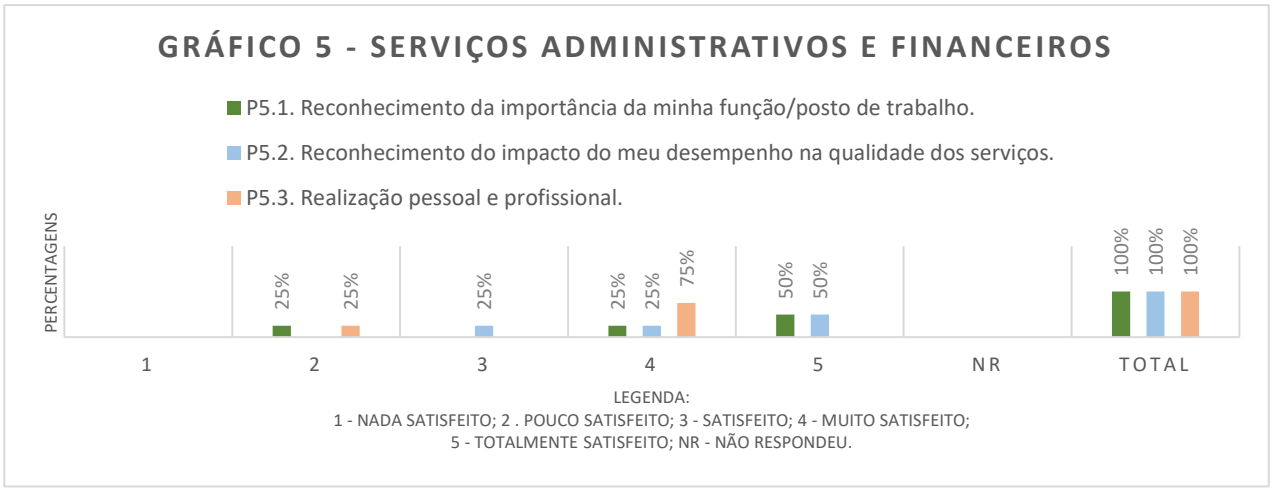
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está muito ou totalmente satisfeita com as condições de saúde e segurança no trabalho (gráfico 4).



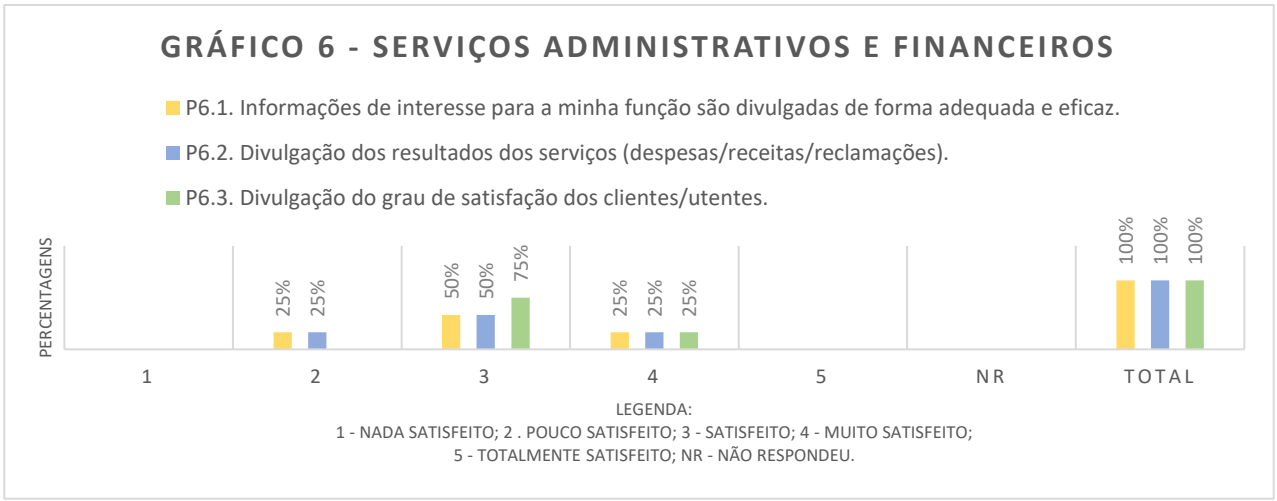
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está muito ou totalmente satisfeita (gráfico 5).



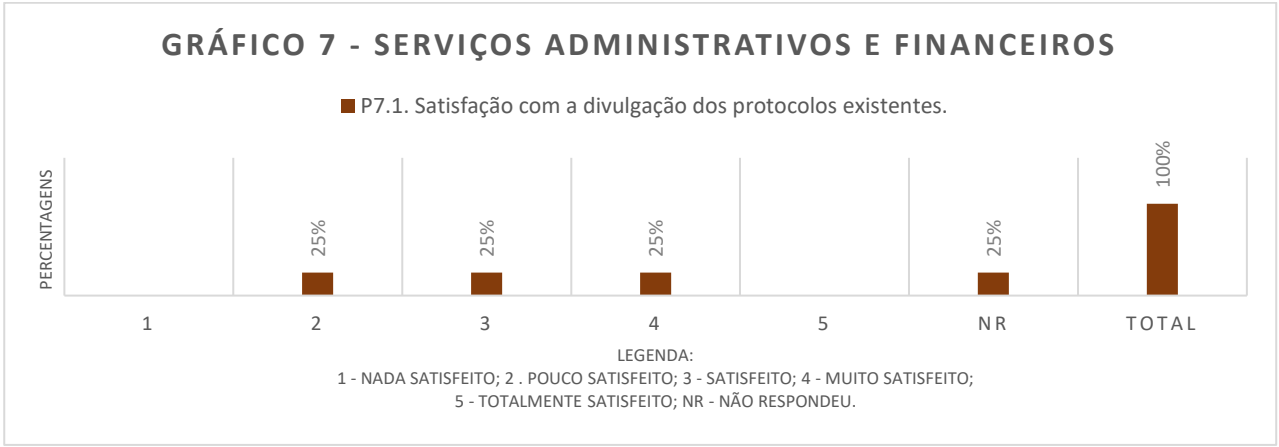
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com comunicação interna (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

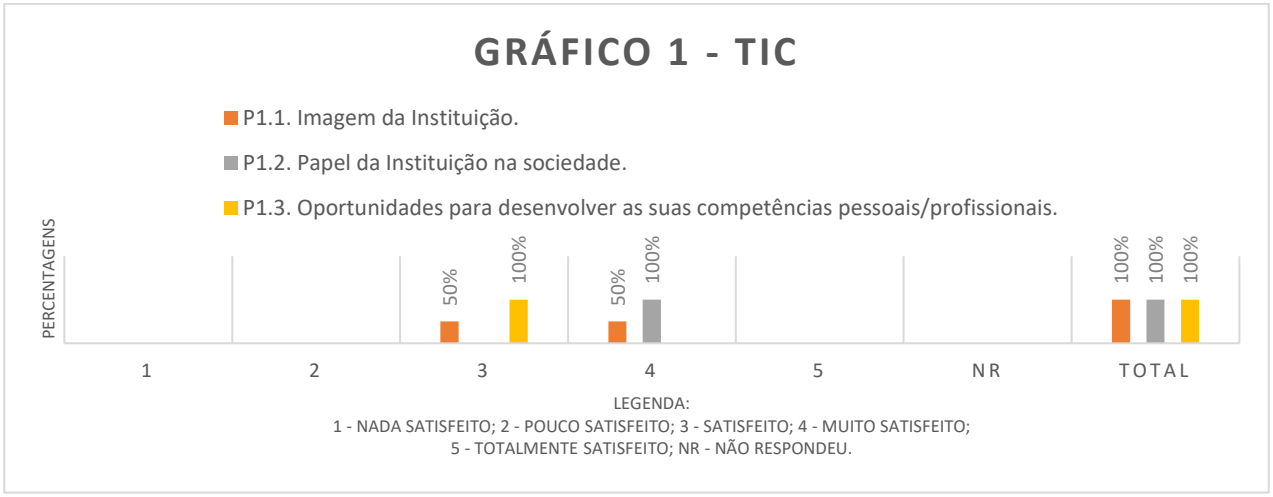
Nesta dimensão podemos verificar que não existe uma opinião consensual entre os inquiridos: 25% pouco satisfeitos, 25% satisfeitos, 25% muito satisfeitos e 25% não responderam (gráfico 7).



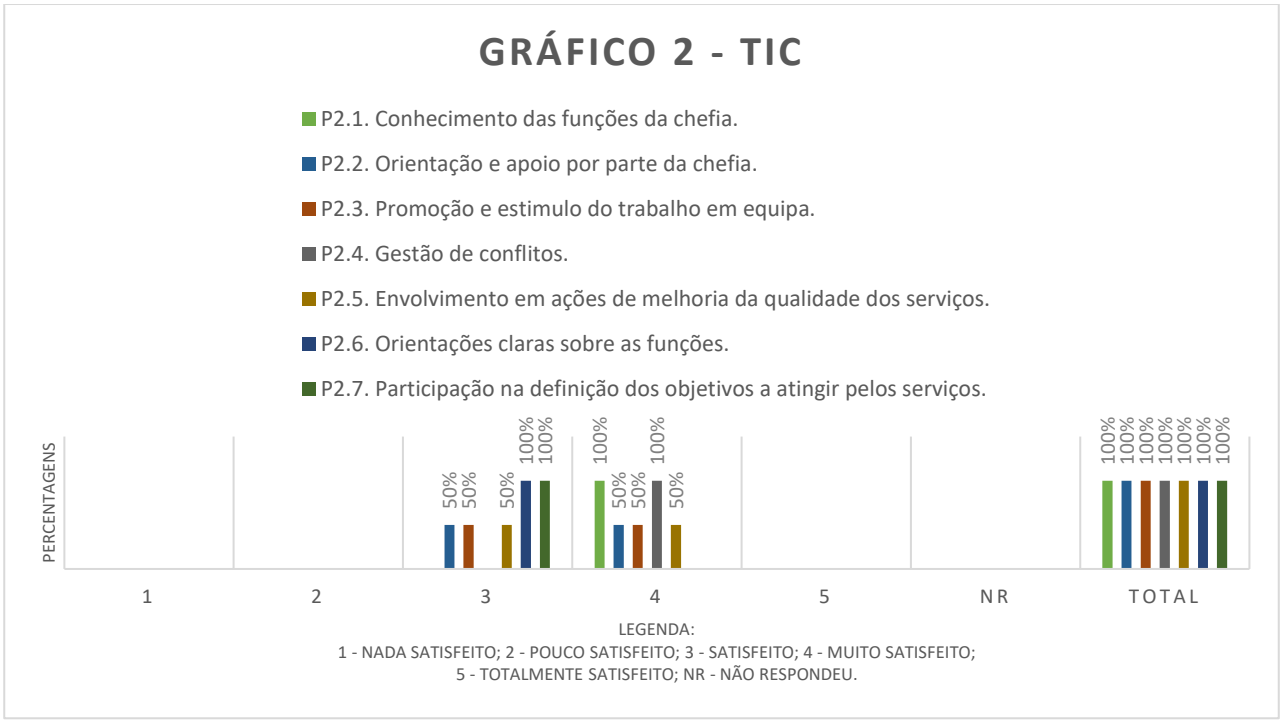
18 – Serviço - Tecnologias da Informação e Comunicação

Os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os temas questionados, sendo de destacar que 50% estão totalmente satisfeitos com a questão "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" e 50% estão pouco satisfeitos com as seguintes questões: "satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho" e "reconhecimento da importância da função/posto de trabalho" (gráficos 1 a 7).

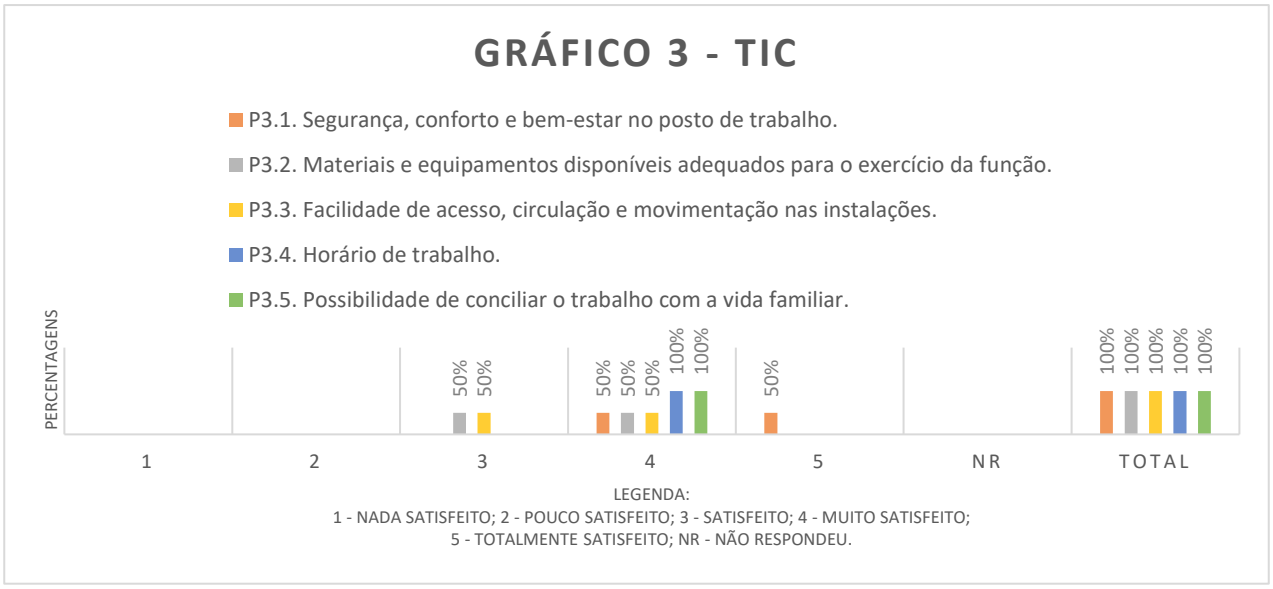
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição



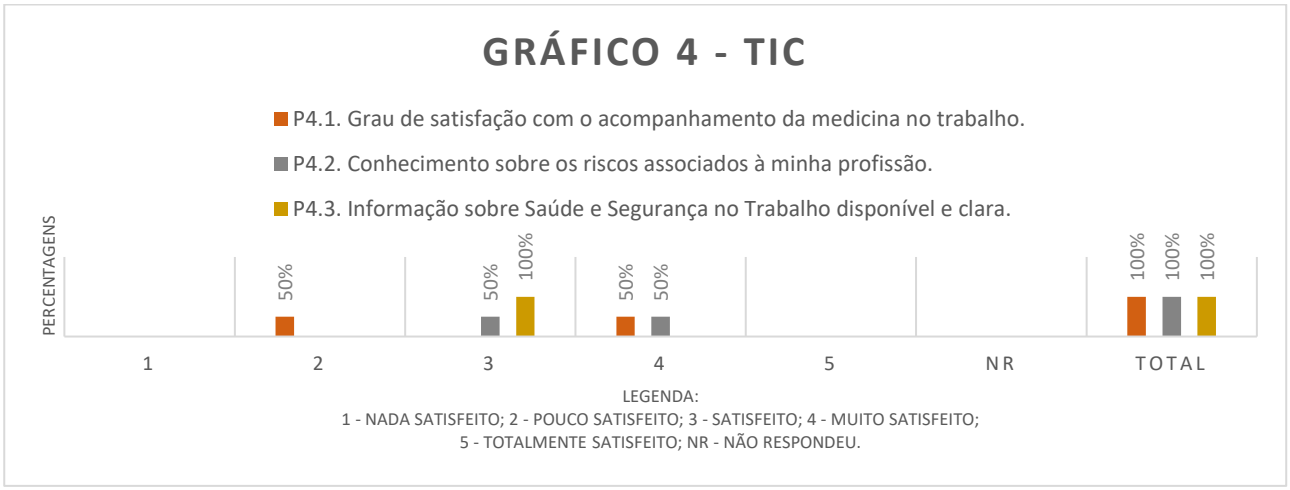
P2 - Satisfação com a liderança das chefias



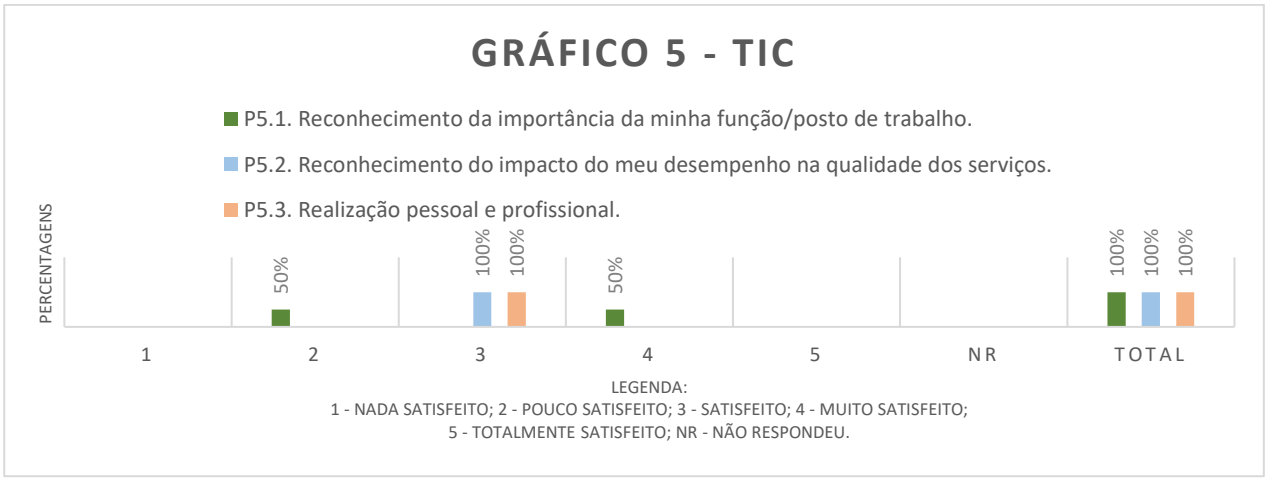
P3 - Satisfação com as condições de trabalho



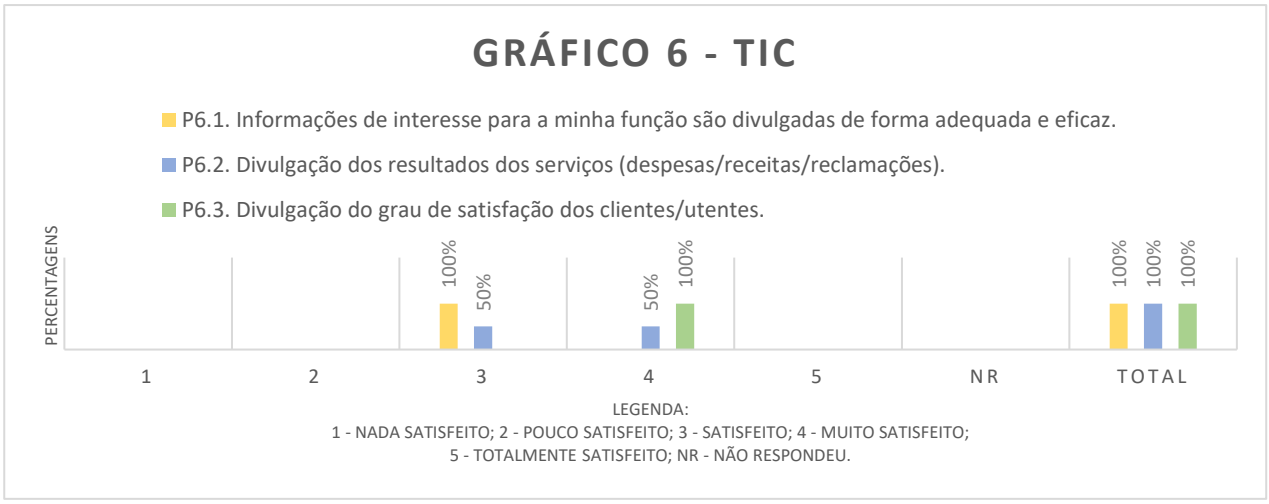
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)



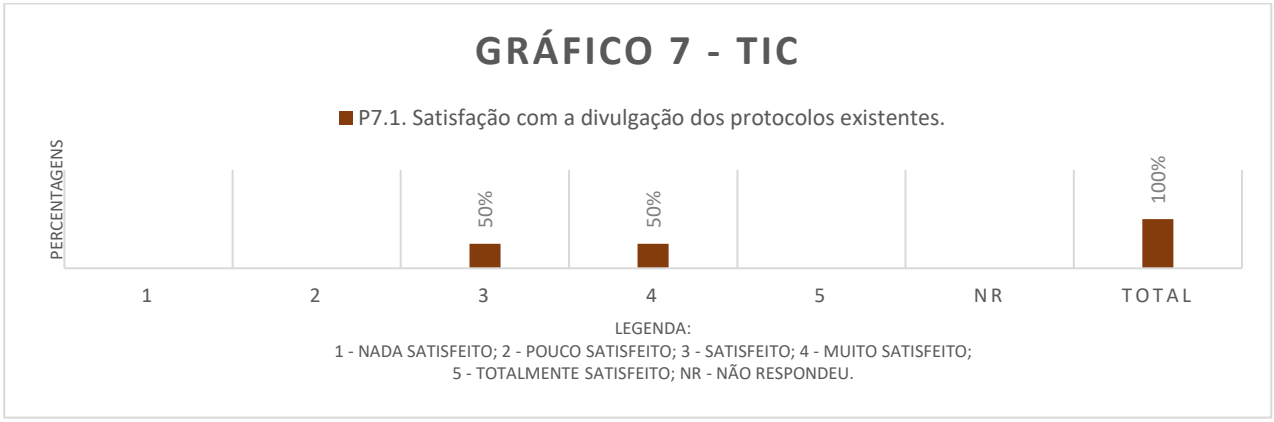
P5 - Nível de motivação



P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna



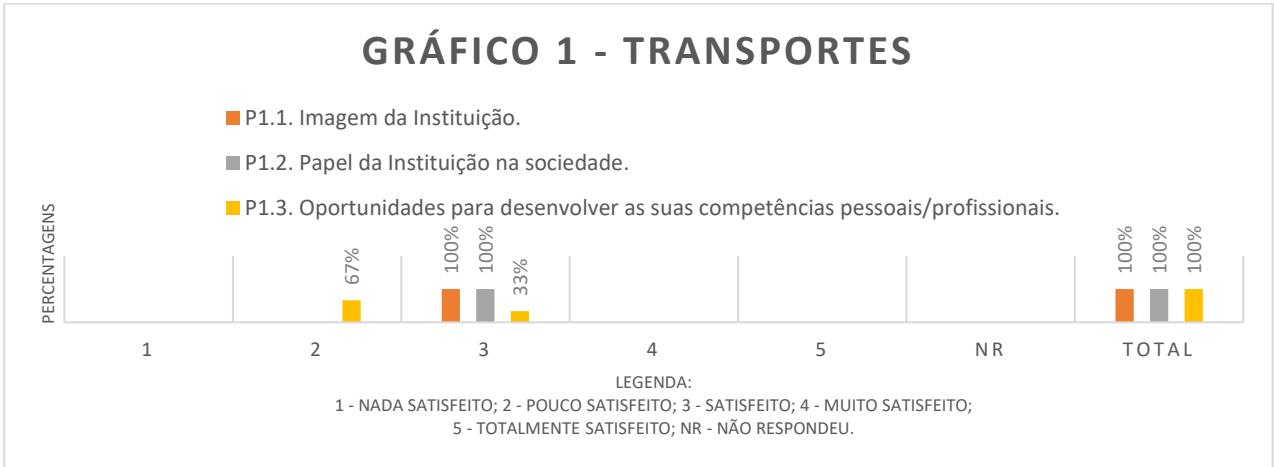
P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas



19 – Transportes

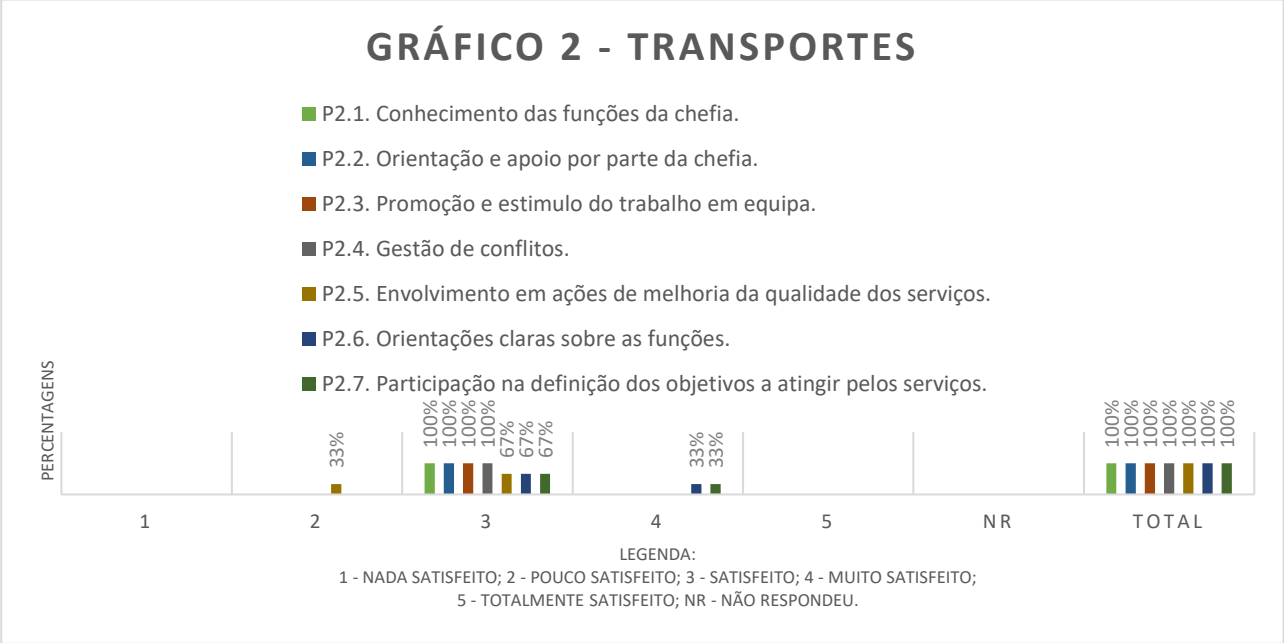
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a Instituição, sendo de destacar pela negativa a questão "oportunidades para desenvolver competências" que apresenta 67% de pouco satisfeitos (gráfico 1).



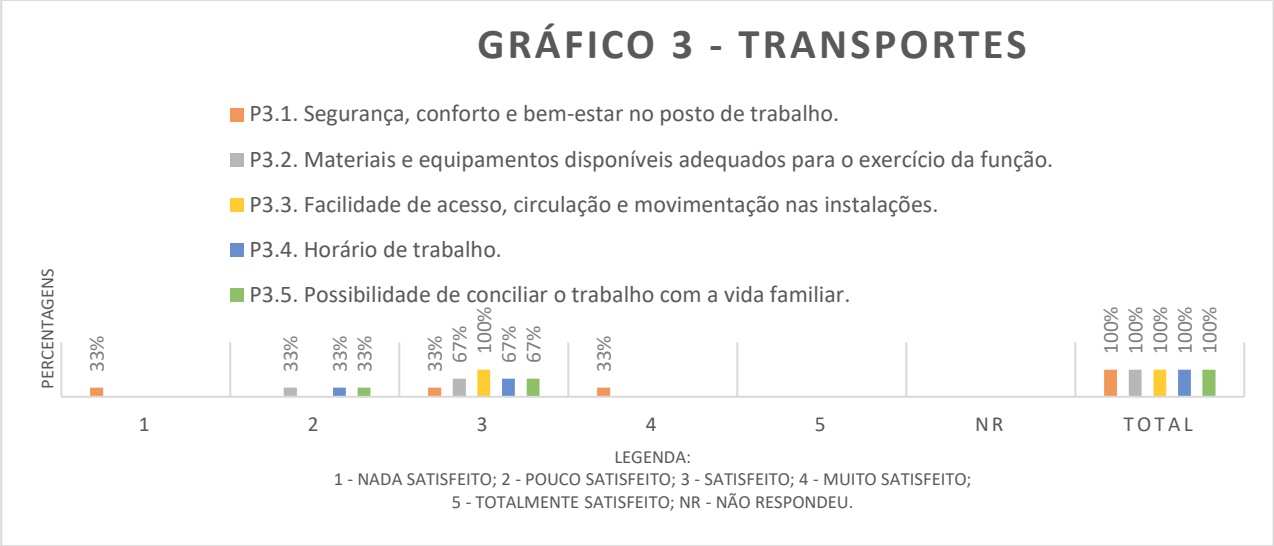
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a liderança da chefia (gráfico 2).



P3 - Satisfação com as condições de trabalho

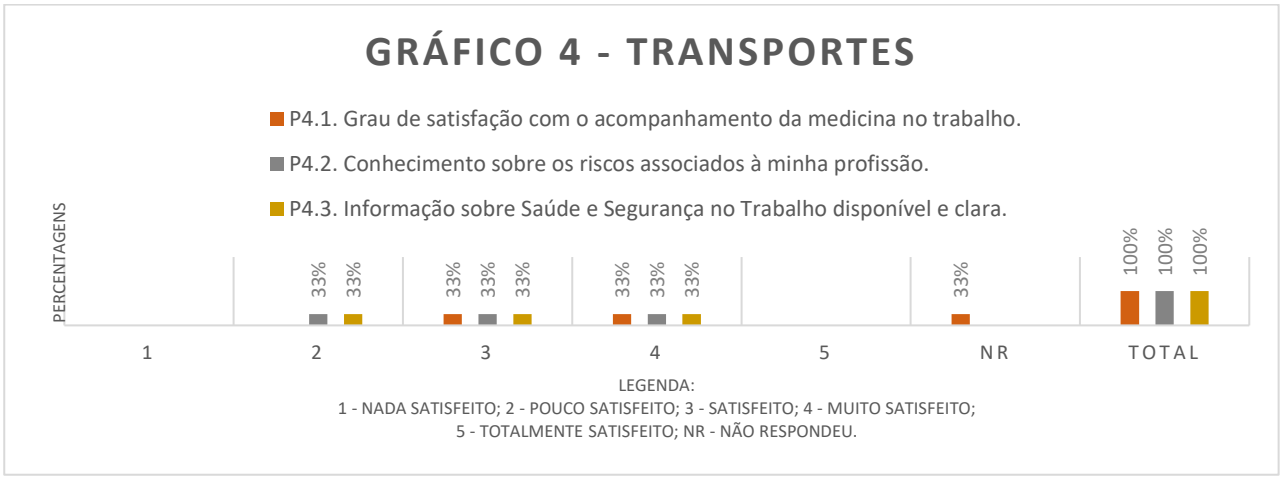
Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com as condições de trabalho, sendo que a resposta à questão "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" não é consensual, com 33% de nada satisfeitos, 33% de satisfeitos e 33% de muito satisfeitos (gráfico 3).



P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

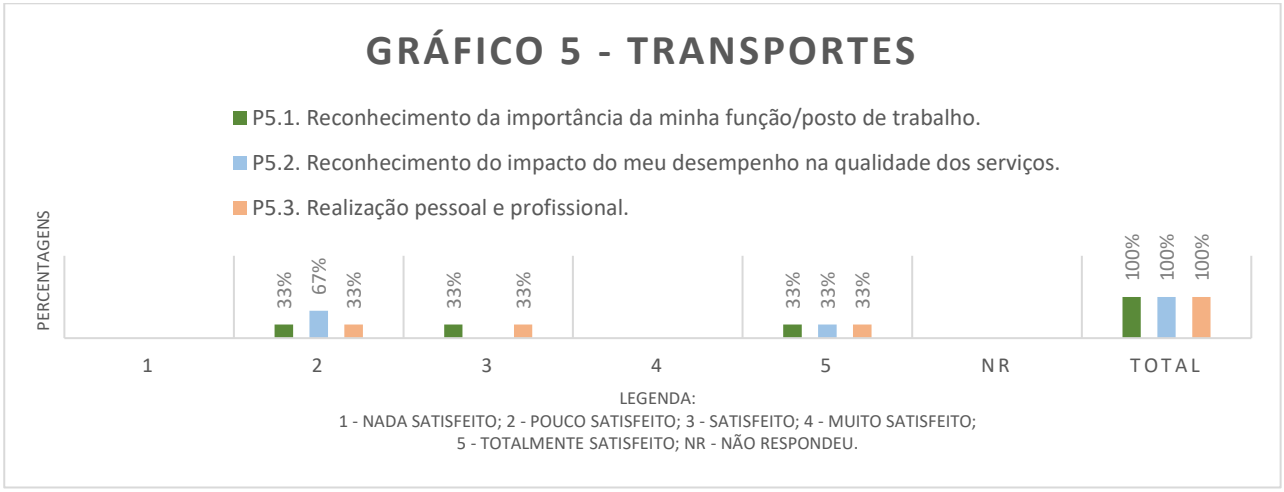
Nesta dimensão verificamos uma total disparidade de opiniões em todas as questões efetuadas. Às questões "conhecimento sobre os riscos associados à profissão" e "informação sobre saúde e segurança" 33% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos, 33% satisfeitos e 33% muito satisfeitos. No que respeita à

questão "satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho" 33% estão satisfeitos, 33% muito satisfeitos e 33% não responderam à questão (gráfico 4).



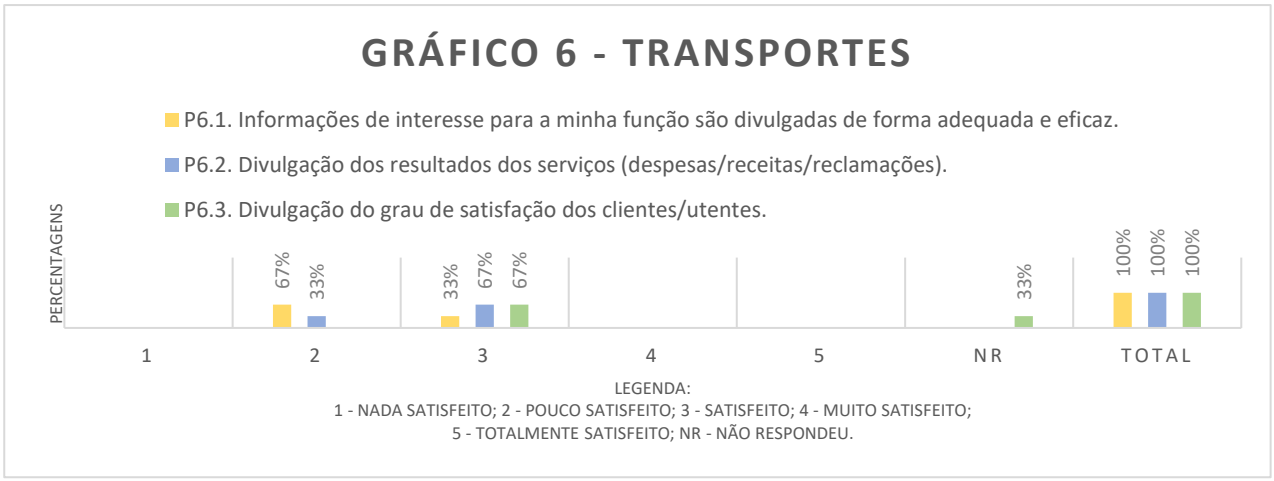
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos diferentes opiniões sobre as questões efetuadas. Às questões "reconhecimento da importância da função" e "realização pessoal e profissional" 33% dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos, 33% satisfeitos e 33% totalmente satisfeitos. No que respeita à questão "reconhecimento do impacto do desempenho na qualidade dos serviços" 67% estão pouco satisfeitos e 33% totalmente satisfeitos (gráfico 5).



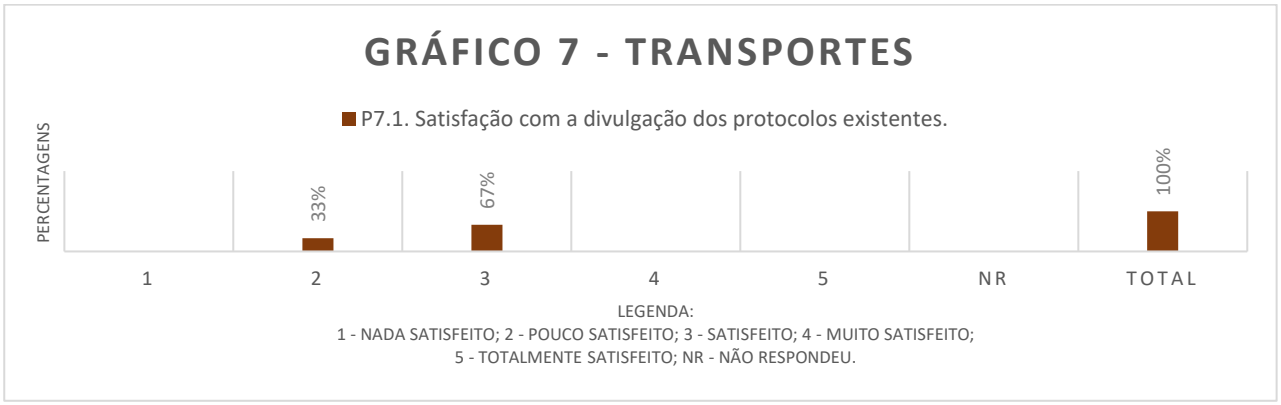
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita com a comunicação interna, sendo que destaca-se pela negativa a questão "informações de interesse para a minha função" com 67% de inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

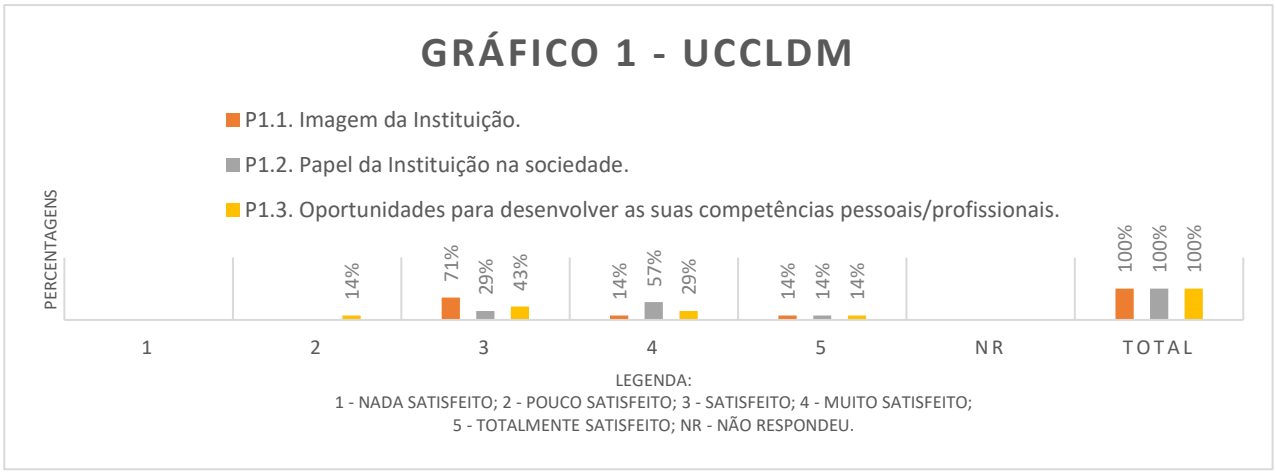
Nesta dimensão verifica-se que a maioria dos inquiridos está satisfeita (67%) com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



20 – Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM) – Hospital de Jesus Cristo

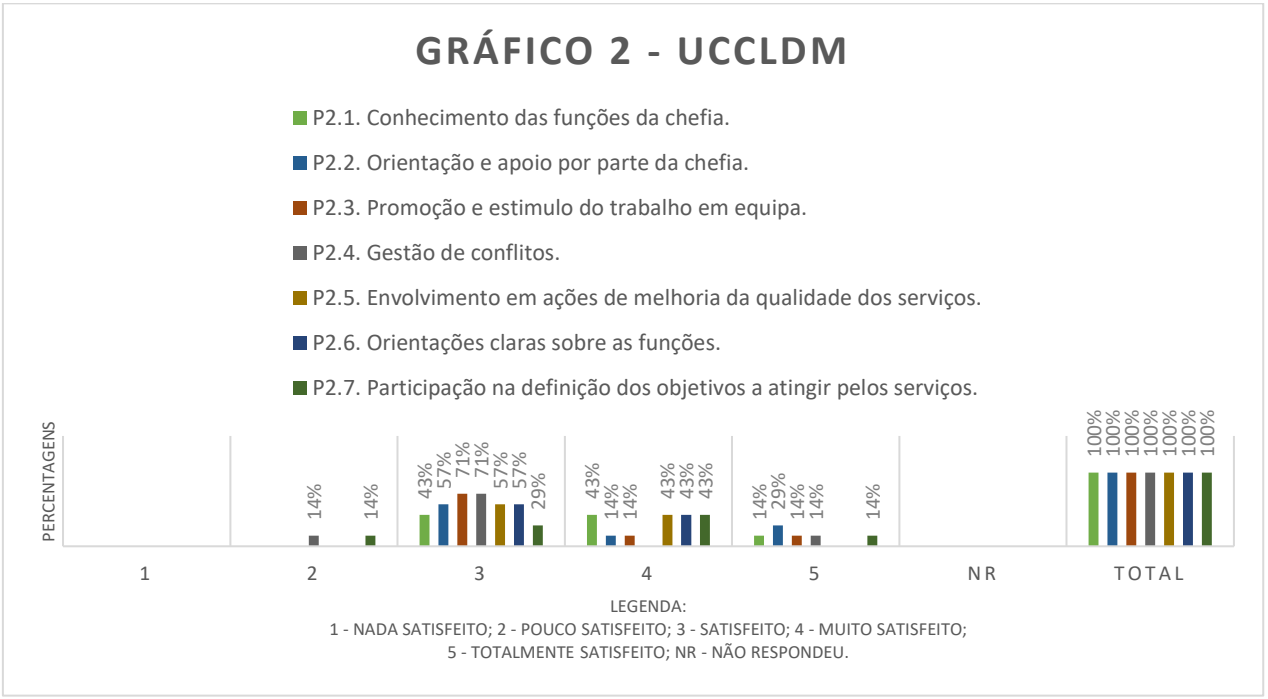
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a Instituição, sendo de destacar pela positiva a questão " papel da Instituição na sociedade" com 57% de muito satisfeitos e 14% de totalmente satisfeitos (gráfico 1).



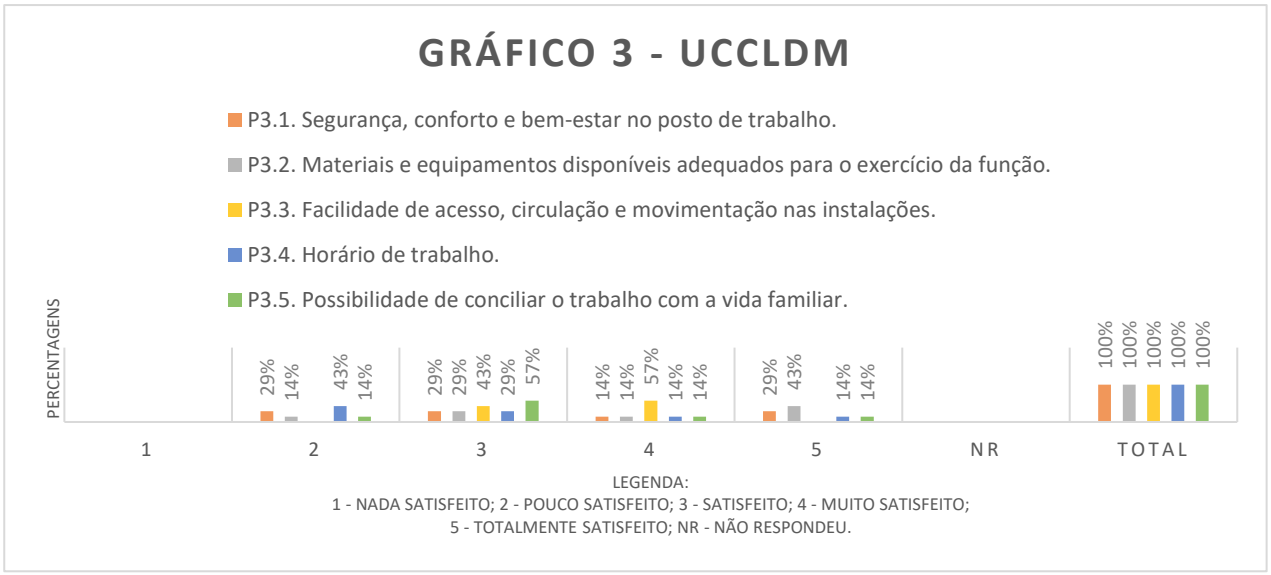
P2 - Satisfação com a liderança das chefias

Nesta dimensão verifica-se que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a liderança da chefia, sendo de destacar a questão "orientação e apoio por parte da chefia" com 29% de totalmente satisfeitos (gráfico 2).



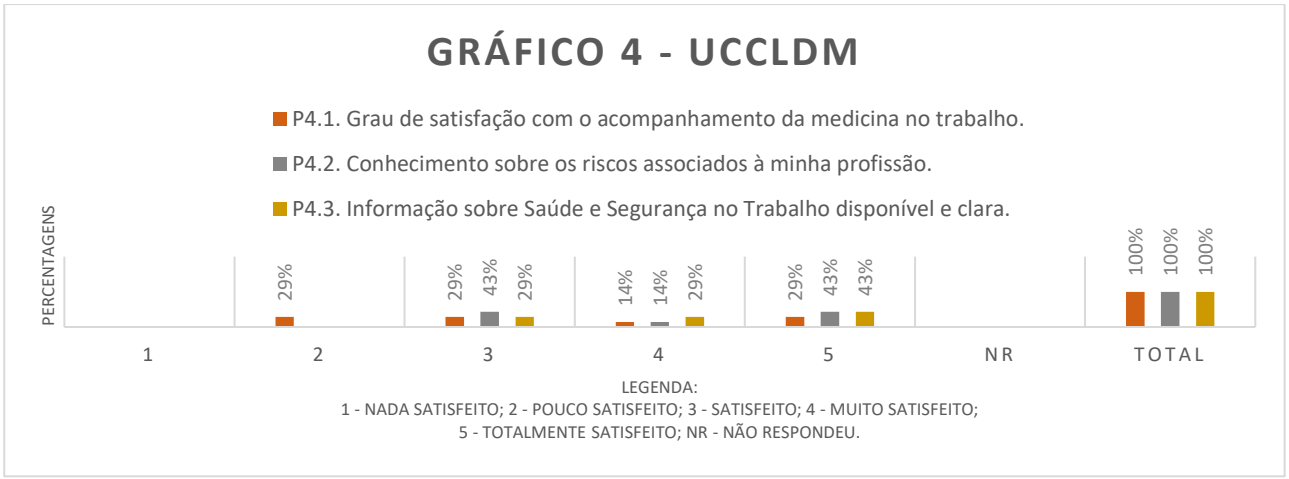
P3 - Satisfação com as condições de trabalho

Nesta dimensão podemos verificar que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com as condições de trabalho, sendo de destacar pela positiva as respostas à questão da satisfação com os "materiais e equipamentos disponíveis" com 43% de inquiridos muito satisfeitos. Pela negativa destacam-se as questões "segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho" e "horário de trabalho" com 29% e 43% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 3).



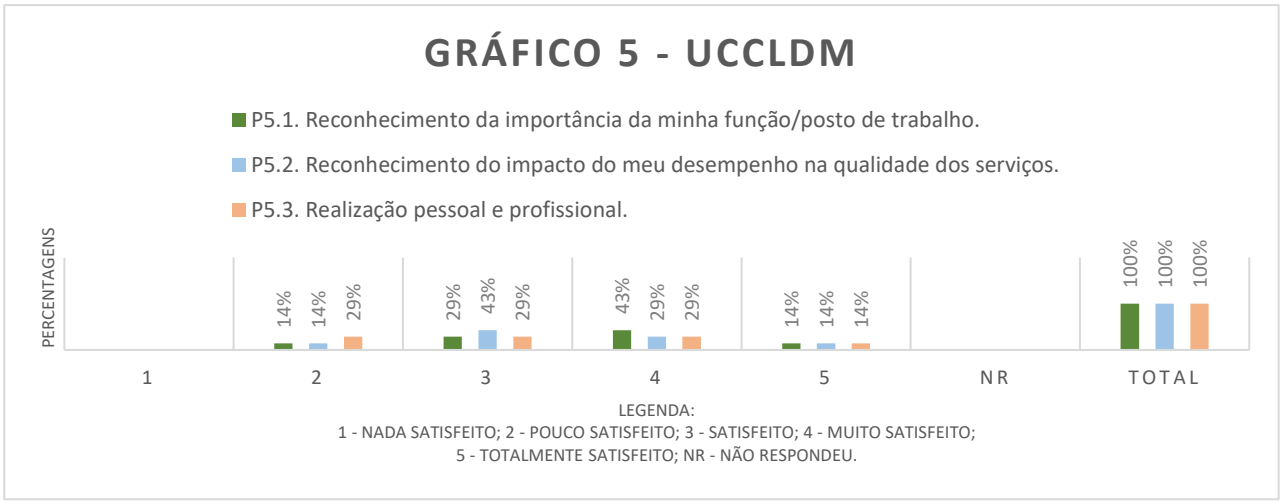
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

Nesta dimensão destacam-se pela positiva as questões "conhecimentos dos riscos" e "informação sobre saúde e segurança" ambas com 43% dos inquiridos a responderem estar totalmente satisfeitos. Por outro lado, 29% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com "o acompanhamento da medicina no trabalho" (gráfico 4).



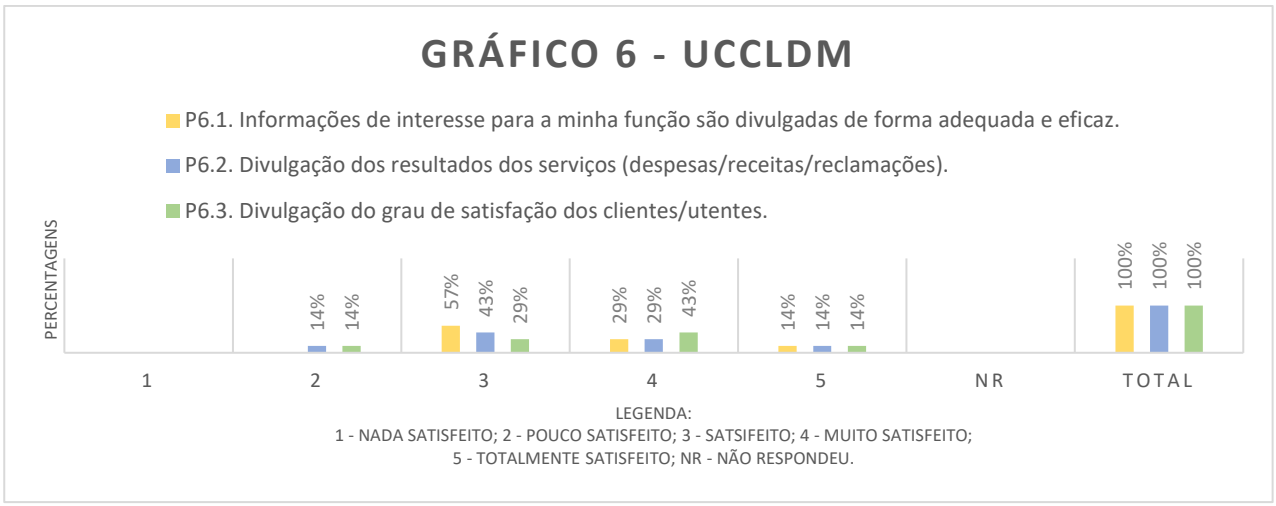
P5 - Nível de motivação

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita, sendo de destacar pela positiva as respostas à questão da satisfação com o "reconhecimento da importância da minha função" com 43% de inquiridos muito satisfeitos e 14% totalmente satisfeitos. Pela negativa destaca-se a questão "realização pessoal e profissional" com 29% dos inquiridos pouco satisfeitos (gráfico 5).



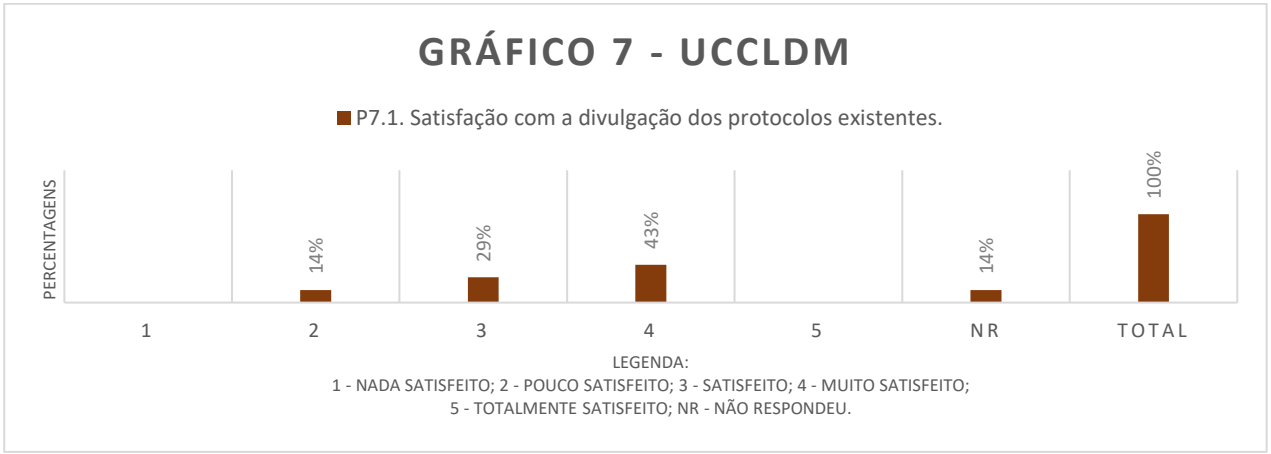
P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna

Nesta dimensão verificamos que a maioria dos inquiridos está satisfeita ou muito satisfeita com a comunicação interna (gráfico 6).



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

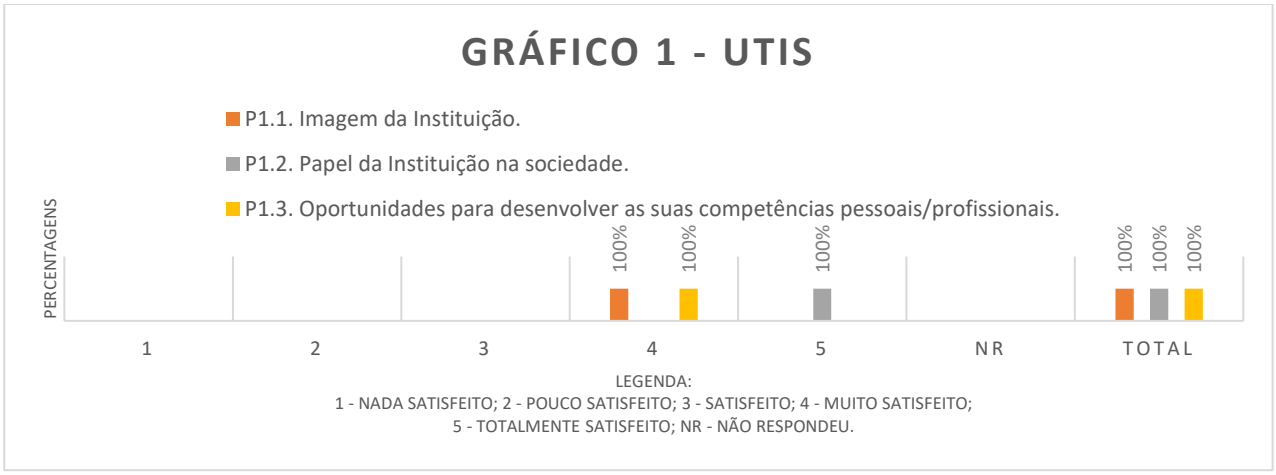
Nesta dimensão a maioria dos inquiridos responderam estar satisfeitos (29%) ou muito satisfeitos (43%) com a divulgação dos protocolos (gráfico 7).



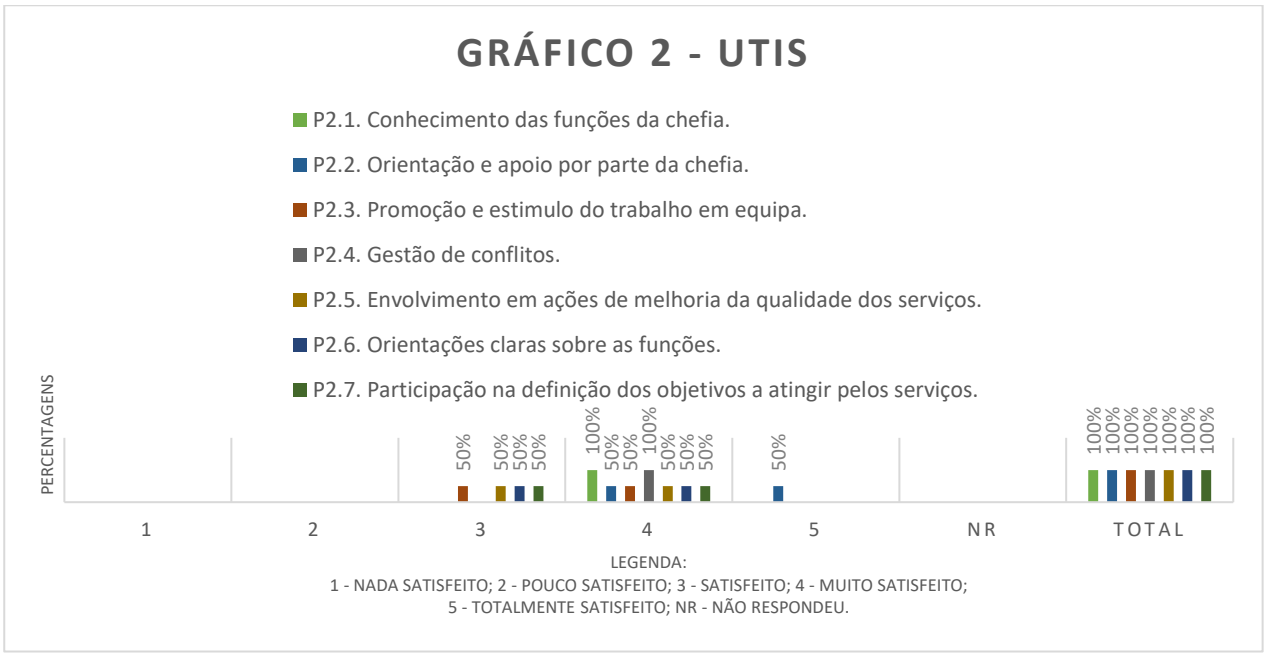
21 – Universidade da Terceira Idade de Santarém

Os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os temas questionados, sendo de destacar que 100% dos inquiridos estão totalmente satisfeitos com a questão "papel da Instituição na sociedade" (gráficos 1 a 7).

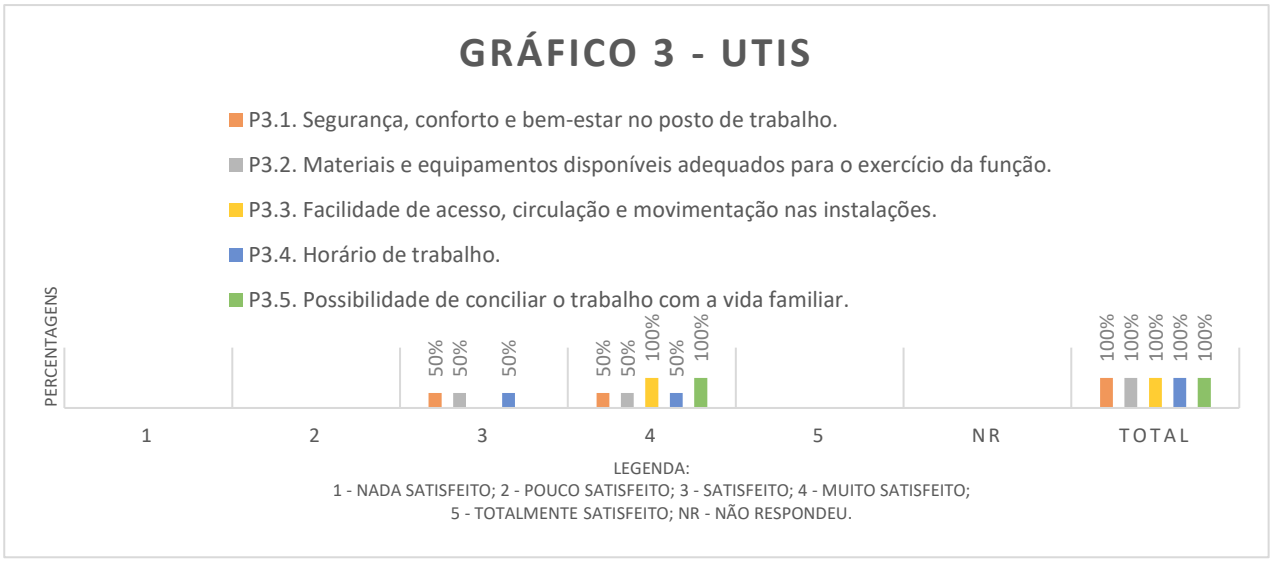
P1 - Satisfação global dos trabalhadores com a Instituição



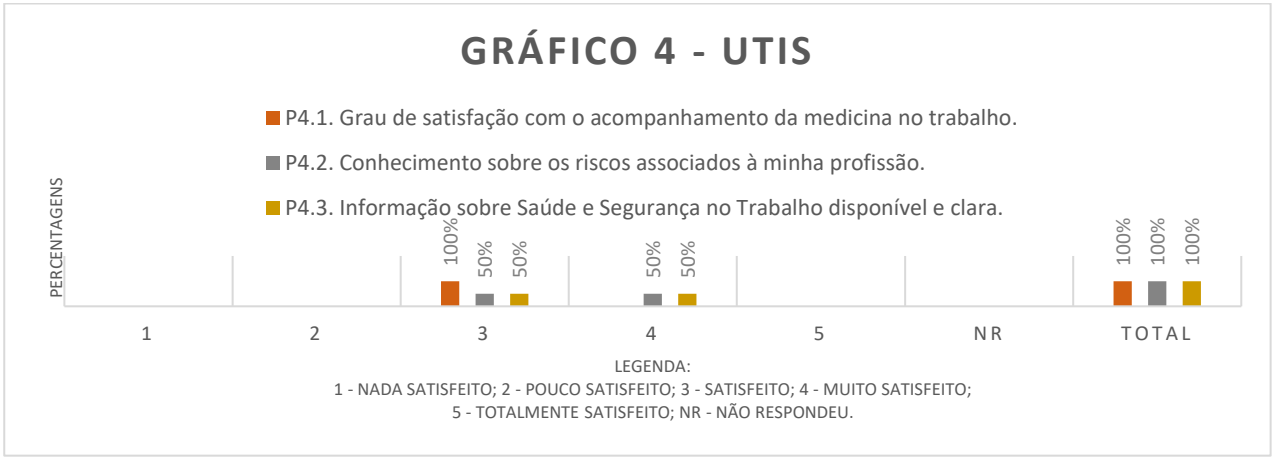
P2 - Satisfação com a liderança das chefias



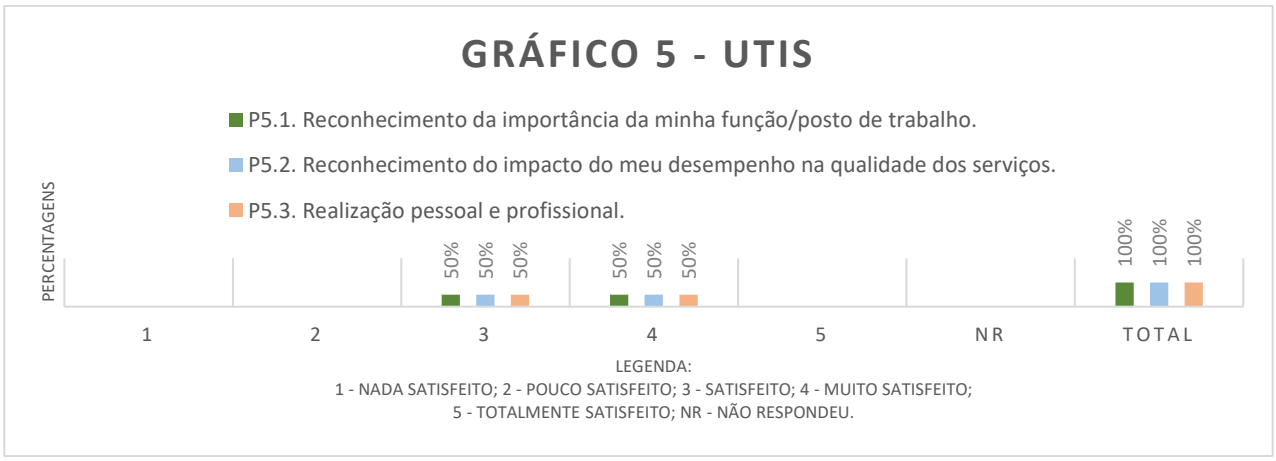
P3 - Satisfação com as condições de trabalho



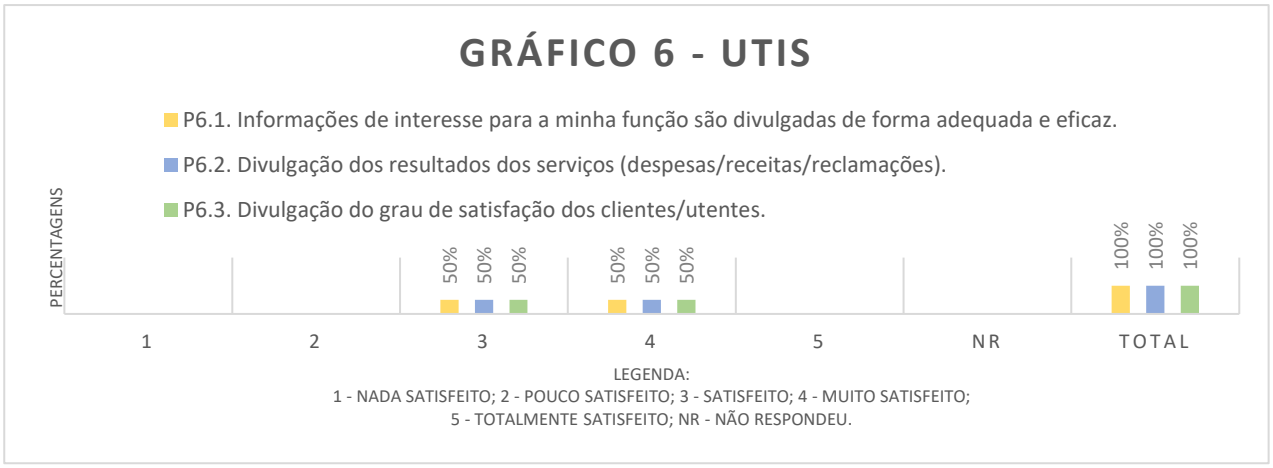
P4 - Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)



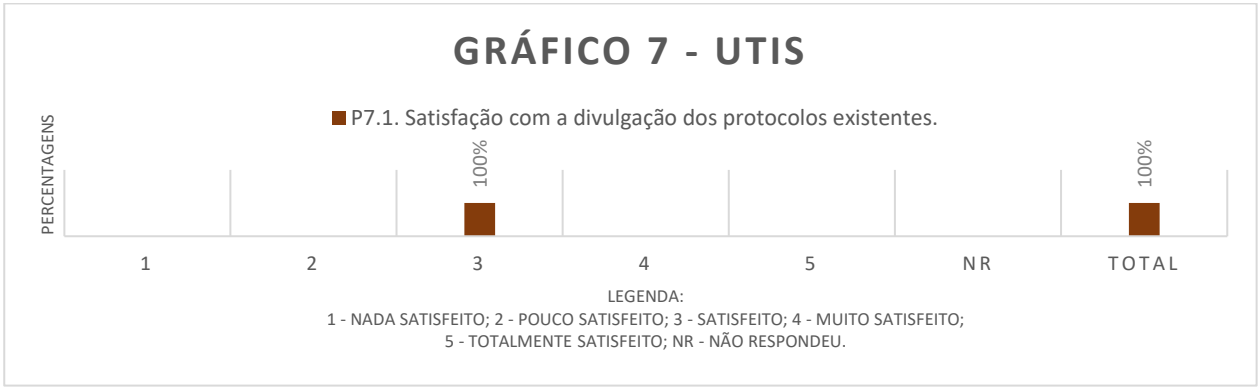
P5 - Nível de motivação



P6 - Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna



P7 - Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas



As respostas às perguntas P7.2, P7.3 e P8 do questionário de satisfação são analisadas tendo em consideração a totalidade dos trabalhadores que responderam ao questionário, independentemente da resposta social/serviço.

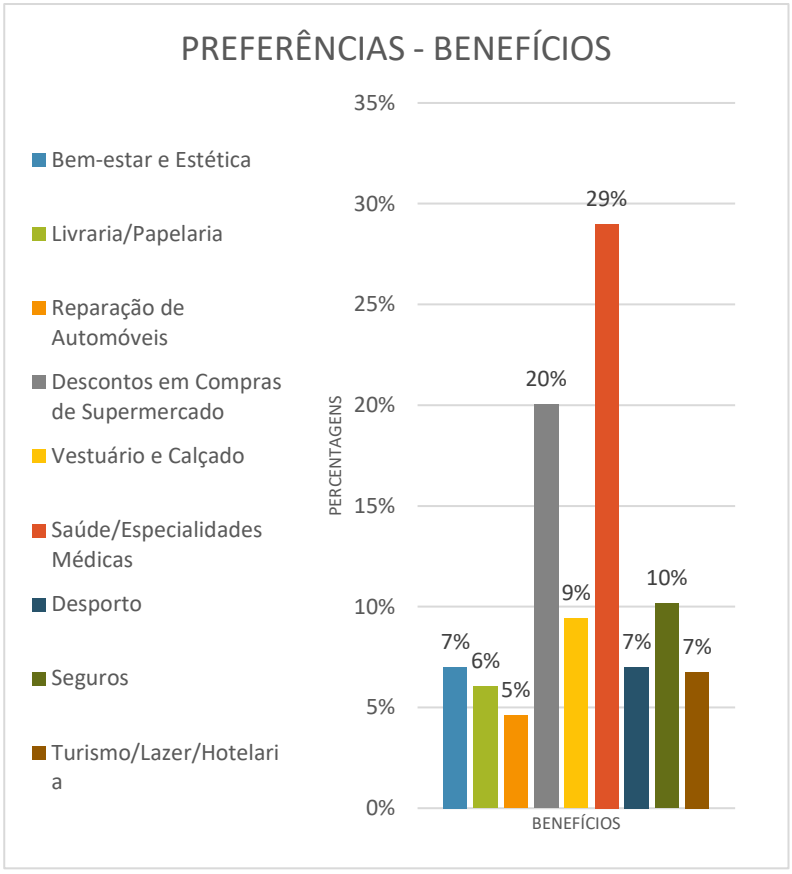
P7.2. – Quais os benefícios que usufruiu resultantes dos protocolos estabelecidos pela SCMS

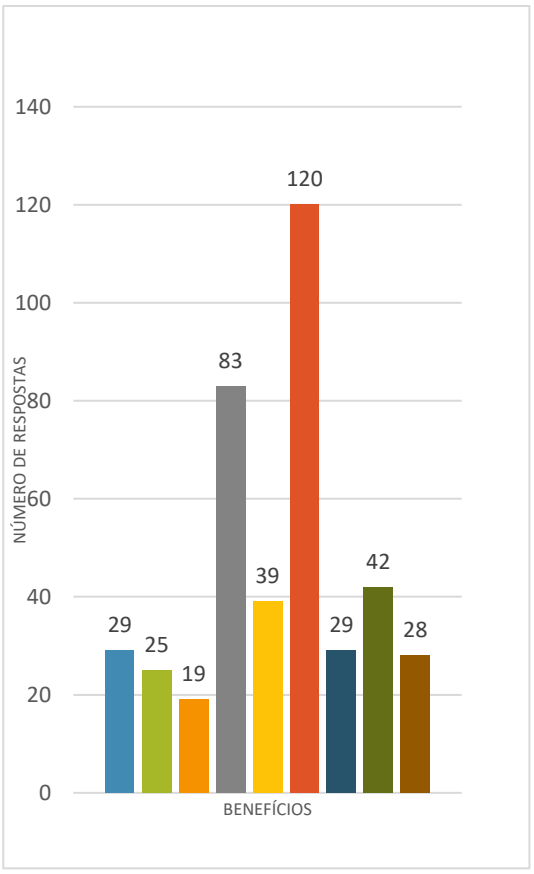
A grande maioria (quase totalidade) dos inquiridos não respondeu a esta pergunta. De acordo com as poucas respostas obtidas resultam os seguintes resultados:

- Restauração - 2 inquiridos
- Ótica - 4 inquiridos
- Farmácia/celeiro – 4 inquiridos
- Dentista/saúde – 5 inquiridos
- Piscinas – 1 inquirido
- Combustíveis – 1 inquirido

P7.3. - Assinale os benefícios que tem preferência

A quase totalidade dos inquiridos manifestou as áreas nas quais gostaria de usufruir de benefícios/descontos. Sendo de destacar as seguintes (por ordem de preferência): saúde/especialidades médicas, compras de supermercado; seguros e vestuário/calçado.





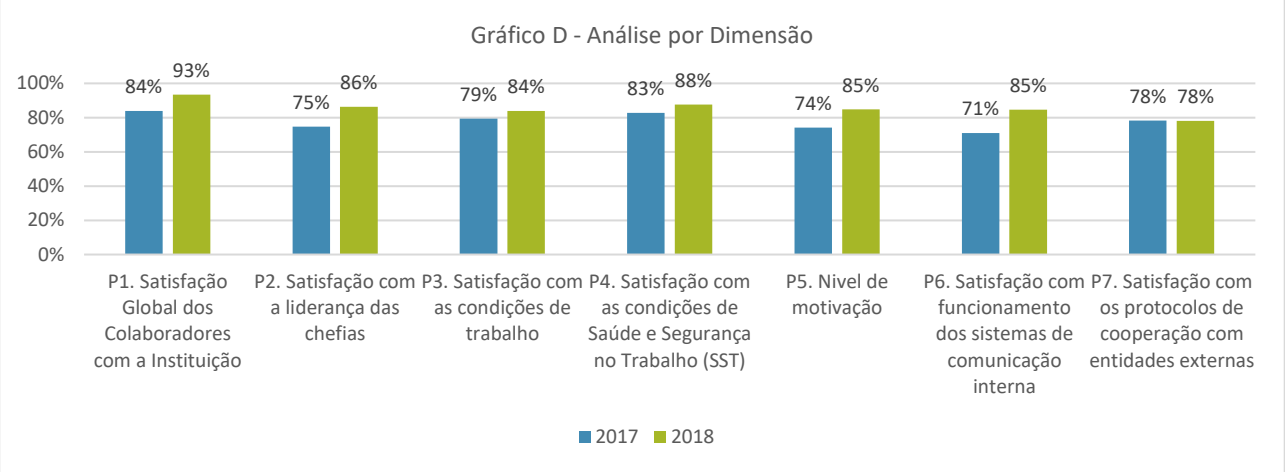
P8. – Sugestões adicionais e/ou comentários

Entre as sugestões e comentários efetuados podemos salientar os seguintes:

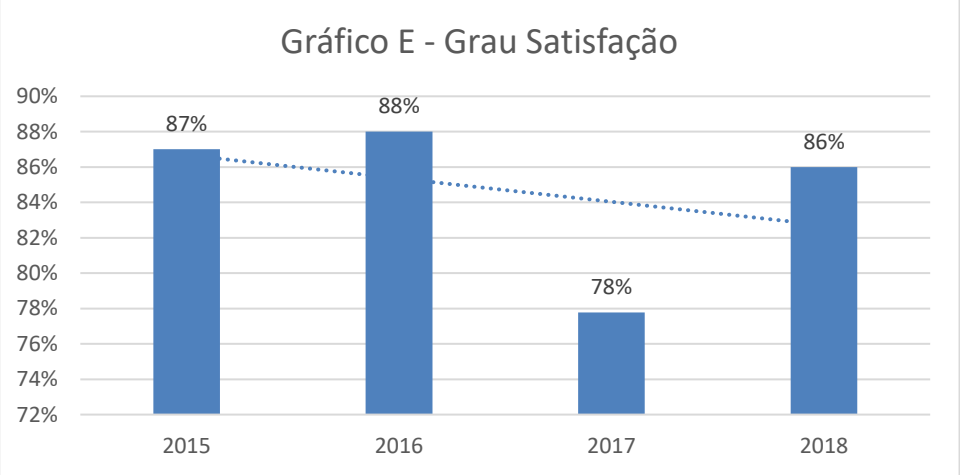
- Melhorar as condições de trabalho (designadamente, dos materiais e equipamentos disponíveis),
- Melhorar as condições salariais,
- Melhorar os horários de trabalho,
- Melhorar a divulgação dos serviços/repostas sociais,
- Melhorar o planeamento das atividades/projetos/investimentos,
- Fortalecer a imagem da Instituição,
- Reforçar a relação com os Irmãos da Instituição.

22 – Resultados Globais Comparativos

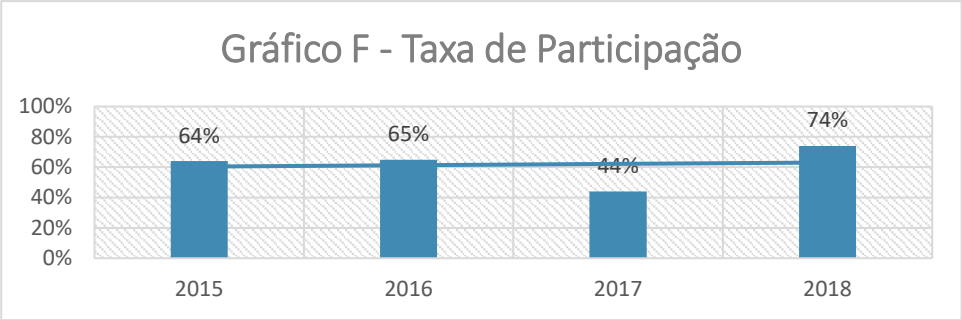
Ao analisar os resultados globais verifica-se que o grau de satisfação dos trabalhadores aumentou em todas as dimensões quando comparado com os resultados obtidos no ano de 2017. As dimensões que apresentam maior grau de satisfação são as seguintes: "satisfação global dos trabalhadores com a Instituição" e "satisfação com as condições de saúde e segurança no trabalho (SST)" (gráfico D).



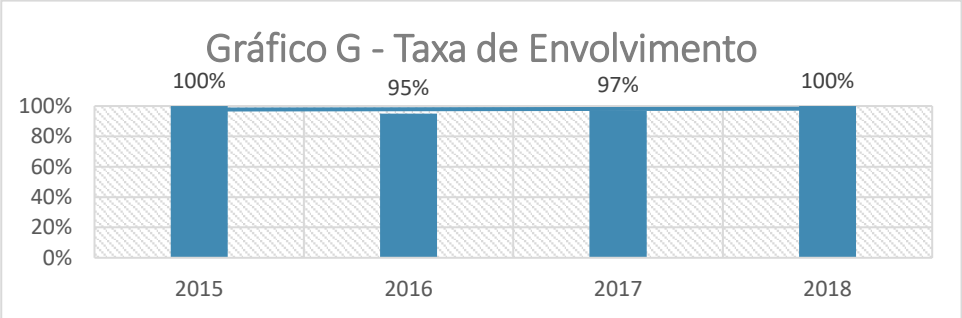
Ao analisar o grau de satisfação dos trabalhadores verifica-se uma evolução positiva face ao ano de 2017, mas ainda assim inferior ao verificado nos anos de 2015 e 2016 (gráfico E).



A taxa de participação dos trabalhadores aumentou consideravelmente em relação aos anos anteriores (2015 – 2017), conforme gráfico F.



A taxa de envolvimento aumentou comparativamente com os dois anos anteriores (2016 – 2017), conforme gráfico G.



Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

O Departamento de Recursos Humanos propõe ações de melhoria gerais e as respostas sociais/serviços propõem ações de melhoria específicas para cada resposta social/serviço.