

## Resultados inquéritos de satisfação Colaboradores - Centro Atividades Ocupacional Ações a implementar

### 1. Introdução:

A APPACDM de Aveiro reconhece que o contributo dos seus colaboradores é uma fonte valiosa para a avaliação do desempenho organizacional, pelo que o seu envolvimento é absolutamente essencial para a obtenção de informações relevantes, que contribuem para correção de situações insatisfatórias, melhoria da eficiência e eficácia na prestação dos serviços.

Neste sentido, foi solicitado a todos os colaboradores o preenchimento de um inquérito de satisfação, relativamente aos quais iremos apresentar os resultados obtidos.

### 2. Enquadramento e População Abrangida:

O Centro de Atividades Ocupacional (CAO), acompanha 60 pessoas com deficiência mental, sendo seu quadro de pessoal constituído por 30 colaboradores, que no seu conjunto promovem o desenvolvimento da autonomia de todos quantos beneficiam do seu apoio.

Na sequência da Declaração de Pandemia, em Março de 2020, o CAO esteve encerrado por Decreto, de 15 de Março a 17 de Maio, altura em que os respetivos colaboradores foram alocados aos três Lares Residenciais da Instituição. Esta medida teve como objetivo o reforço dessas equipas, de forma a cumprir todos os requisitos de prevenção e contenção da pandemia, determinados pela Direção Geral de Saúde e Instituto de Segurança Social.

Em 18 de Maio, houve autorização para o regresso dos utentes às atividades presenciais no CAO, medida que não contemplou os residentes dos Lares, pelo que 8 colaboradores de CAO se mantiveram, durante o restante ano civil, nessas estruturas, assegurando o apoio aos referidos utentes.

Nesta sequência, foram entregues 30 inquéritos de satisfação, relativamente aos quais obtivemos 20 respostas para CAO. As 8 pessoas anteriormente mencionadas, responderam ao inquérito referente ao Lar onde permaneceram durante o ano de 2020.

### 3. Questões formuladas

Para além da identificação da estrutura a que se reportam as respostas, foram colocadas as seguintes questões

1	Relativamente às refeições: Qualidade dos alimentos servidos
2	Relativamente às refeições: Quantidade dos alimentos servidos
3	Relativamente ao mobiliário: Adequação à utilização / Facilidade de utilização
4	Relativamente ao mobiliário: Quantidade Disponível
5	Relativamente ao mobiliário: Resistência geral do mobiliário / Estado de
6	Relativamente aos meios informáticos (se necessários à suas funções): Quantidade Disponível
7	Relativamente aos meios informáticos (se necessários à suas funções): Adequação à utilização / Facilidade de utilização
8	Relativamente aos meios informáticos (se necessários à suas funções): Estado de conservação
9	Relativamente às ajudas técnicas (se necessárias à suas funções, ex. cadeiras de rodas, elevadores, etc.): Quantidade Disponível
10	Relativamente às ajudas técnicas (se necessárias à suas funções, ex. cadeiras de rodas, elevadores, etc.): Adequação à utilização / Facilidade de utilização
11	Relativamente às ajudas técnicas (se necessárias à suas funções, ex. cadeiras de rodas, elevadores, etc.): Estado de conservação
12	Relativamente às viaturas: Quantidade Disponível
13	Relativamente às viaturas: Adequação à utilização / Facilidade de utilização
14	Relativamente às viaturas: Estado de conservação
15	Temperatura interior no Verão
16	Temperatura interior no Inverno
17	Iluminação
18	Facilidade de acesso aos diferentes espaços
19	Limpeza das instalações
20	Conservação/manutenção
21	Disponibilidade e acessibilidade dos superiores hierárquicos
22	Disponibilidade e apoio dos outros elementos da equipa
23	Adequação dos horários às necessidades de funcionamento da Instituição
24	Formação proporcionada (adequação da formação às necessidades)
25	Reconhecimento do seu trabalho
26	Gosto nas ações que profissionalmente executa.
27	Imagem que sente que a APPACDM tem no exterior.
28	A sua opinião sobre a qualidade do trabalho que a APPACDM desenvolve em benefício das pessoas com deficiência/incapacidade.
29	Satisfação com a disponibilização de EPI - Equipamentos de Proteção Individual, face à pandemia COVID19.
30	Satisfação com a segurança que sente relativamente às medidas adotadas, face à pandemia COVID19.

Foi ainda adicionada uma questão final de resposta aberta, em que os colaboradores poderiam referir o que entendessem sobre o funcionamento da Instituição.

No final do questionário a identificação era facultativa.

#### 4. Metodologia de análise das respostas

A escala de valoração para cada resposta foi definida em quatro níveis aos quais foram atribuídos pontuação de 1 a 4, nos seguintes termos:

Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Satisfeito	3
Muito satisfeito	4

Às respostas “não sei não se aplica” foi atribuído a pontuação de 0.

As percentagens finais, traduzida no gráfico, relacionam o somatório da pontuação alcançada com o total possível, sendo este o número 4 multiplicado pelo número total de respostas (excluindo “não sei não se aplica”)

#### 5. Resultados e sua eventual explicação

Os resultados obtidos são na sua grande maioria satisfatórios, situando-se o nível mais baixo nos 65,28% e o mais elevado no 86,84%. A percentagem de Satisfação Global foi de 77,87%.

##### 5.1. As duas questões menos valorizadas, são apresentadas por ordem crescente e dizem respeito a:

**5.1.1. Limpeza das instalações**, que obteve uma percentagem de satisfação 65,28%: esta situação poderá ser justificada pelo facto de existir apenas uma colaboradora afeta ao serviço de limpeza, o que tendo em consideração a dimensão dos edifícios, não tem sido o suficiente.

**5.1.2. Formação proporcionada aos colaboradores**, para o desempenho das suas funções que, obteve uma percentagem de apenas 70,23%: esta situação será

justificada pelo facto de, em 2020 e na sequência da situação pandémica, não ter sido possível executar as ações constantes no Plano de Formação aprovado (documento elaborado de acordo com os requisitos descritos no Procedimento “Gestão da Formação de Colaboradores”)

Desta forma, ficaram por desenvolver as seguintes Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD), ambas com carga horária de 25 horas:

- Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos - Nível 2 (4º ano), que tinham como destinatários 24 colaboradores (6 técnicos /6 monitores /7 ajudantes ação educativa /2 cozinheiras /2 auxiliares de serviços gerais /1 ecónoma).
- Gestão de Stress e Gestão de Conflito - Nível 4 (9º ano), que tinha como destinatários 19 colaboradores (6 técnicos /5 monitores /5 ajudantes ação educativa /2 auxiliar de serviços gerais /1 ecónoma).

**5.2. Os aspetos valorizados mais positivamente, são apresentadas por ordem crescente e dizem respeito a:**

**5.2.1. Serviço de cozinha e refeitório**, nomeadamente no que se refere à qualidade e quantidade dos alimentos servidos nas refeições, questões que obtiveram uma percentagem de 82,89% e de 84,21%, respetivamente. (questão 1 do inquérito: Relativamente às refeições: Qualidade dos alimentos servidos e questão 2 do inquérito: Relativamente às refeições: Quantidade dos alimentos servidos)

**5.2.2. Satisfação que os colaboradores sentem no exercício das suas funções**, aspeto que obteve uma percentagem de 85,53%. (questão 26 do inquérito: Gosto nas ações que profissionalmente executa)

**5.2.3. Disponibilidade e acessibilidade dos superiores hierárquicos**, que obteve uma percentagem de 86,11%. (questão 21 do inquérito: Disponibilidade e acessibilidade dos superiores hierárquicos)

**5.2.4. Satisfação que sentem em relação aos cuidados implementados pela Instituição**, nomeadamente na disponibilização de Equipamentos de Proteção

Individual, para fazer face à pandemia COVID19, item que obteve 86,84% (questão 29 do inquérito: Satisfação com a disponibilização de EPI - Equipamentos de Proteção Individual, face à pandemia COVID19)

### 5.3. Questão de resposta aberta

No final de cada questionário, foi dada oportunidade aos colaboradores para que manifestassem uma opinião acerca do funcionamento institucional, tendo-se obtido os seguintes comentários:

Nº	Comentário
1	<i>“Menos burocracia e mais tempo para intervir e acompanhar os utentes”</i>
2	<i>“Dentro destes aspetos ressalvo a importância de que a nível de infraestruturas as condições têm vindo a melhorar consideravelmente o que é importante para o bem-estar dos utentes e funcionários. Quanto ao reconhecimento dos colaboradores, este deveria ser feito pelas chefias de cada sector e/ou valências de forma a motivá-los para um bom desempenho das suas funções. Mesmo não havendo recursos financeiros para o fazer há outras formas de o fazer - uma palavra ou gesto de apreço são grátis. Penso que neste momento, e não sei se devido á situação atual do país, as pessoas não estão a ser valorizadas e deixam de se importar</i>

## 6. Ações a desenvolver em função dos resultados obtidos.

**6.1. Tendo como objetivo dar resposta às principais fragilidades identificadas pelos colaboradores e que são passíveis de melhoria, é proposta a implementação das seguintes ações:**

Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação: C (Correção); AC (Ação corretiva AP (Ação preventiva)	Responsável	Prazo
19	Limpeza das instalações	Número insuficiente recursos humanos na área da limpeza, face à dimensão do espaço físico	Encontrar uma forma de reforçar este serviço (AC)	Responsável Serviço Apoio	1º Semestre 2021
24	Formação contínua colaboradores	Situação Pandémica, que impossibilitou a organização das ações já estavam calendarizadas	Iniciar a execução Plano Formação 2021, logo que seja promulgada autorização para esse efeito.	Diretor Técnico	2021

(continuação)

Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação: C (Correção); AC (Ação corretiva) AP (Ação preventiva)	Responsável	Prazo
Comentário 1	Mais tempo para estar com utentes	Inquérito não identificado, pelo que não é possível analisar com maior detalhe o motivo do comentário e respetivas propostas de melhoria	Em reunião geral de colaboradores, estas questões serão abordadas, dando oportunidade aos colaboradores para concretizarem as suas opiniões, assim como auscultar propostas de melhoria	DT CAO e/ou Responsável Serviço	1ª Reunião Geral Colaboradores 2021
Comentário 2	Reconhecimento Colaboradores	Questionário anónimo, pelo que não é possível a sua análise detalhada. No entanto, este comentário está em contraciclo relativamente à opinião manifestada pelos restantes colaboradores, que nessa questão: obteve uma % global de 75%. Individualmente, as respostas foram: 1 Insatisfeito / 9 Satisfeito / 9 Muito Satisfeito / 1 Não Sabe / não se aplica			

**6.2. Tendo como objetivo dar visibilidade aos principais pontos fortes identificados pelos colaboradores, passíveis de destaque e reconhecimento, é proposta a implementação das seguintes ações:**

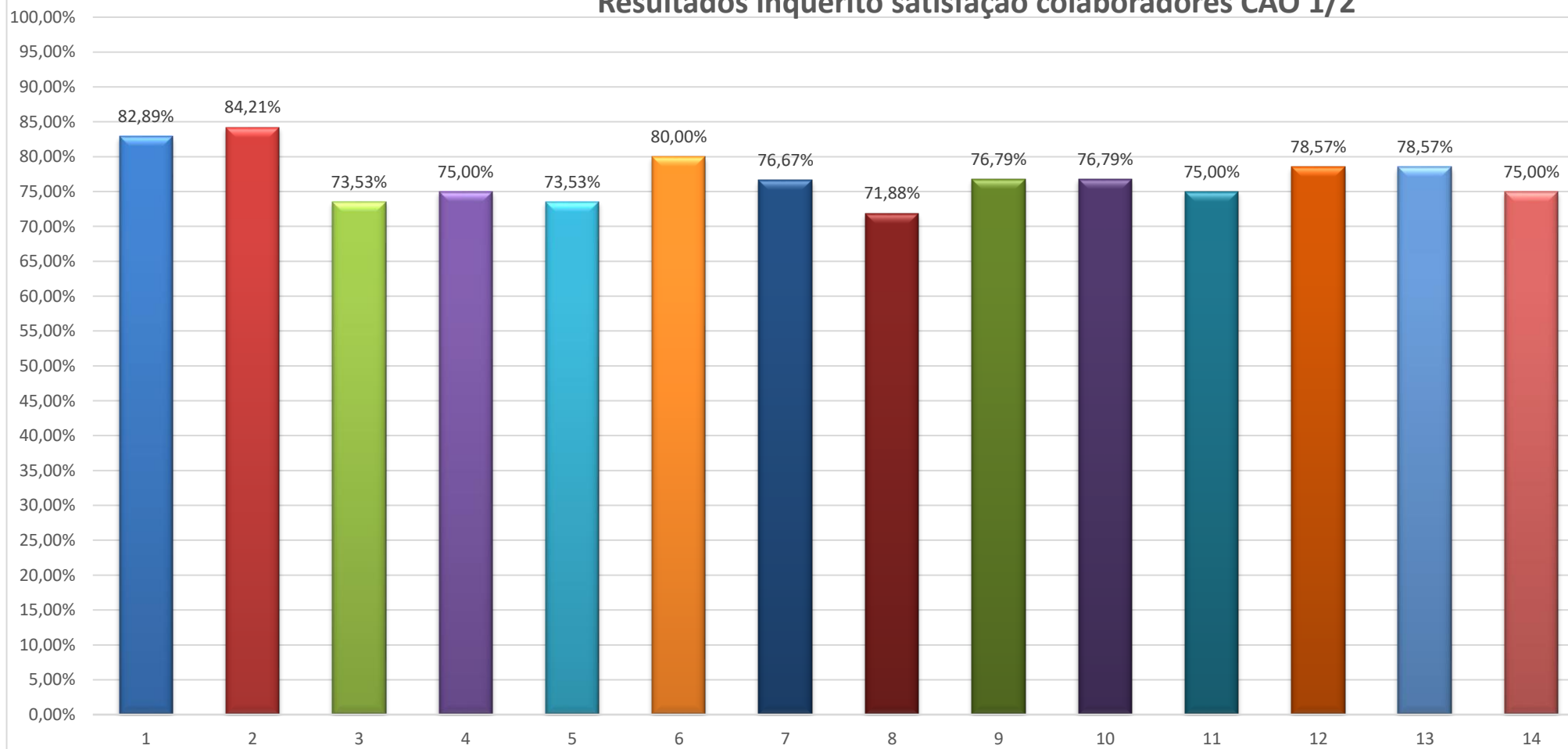
Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação:	Responsável	Prazo
29	Disponibilização de EPI-Equipamentos de proteção Individual, para fazer face à pandemia COVID19	Durante 2020 a Instituição foi alterando práticas e procedimentos, no sentido de se ajustar às orientações da DGS e Instituto de Segurança Social, para fazer face à situação pandémica. Neste âmbito, desde o primeiro momento envidou todos os esforços para a aquisição de EPI's, que disponibilizou aos colaboradores, sem restrições de utilização. Esta situação, criou um sentimento de segurança, proteção e cuidado, quer para com o seu bem-estar quer dos utentes			
21	Disponibilidade e acessibilidade dos superiores hierárquicos	Nas instalações do CAO, funciona também a Sede, pelo que o acesso à gestão de topo e equipa técnica está facilitada. Por este motivo, associado ao facto dos técnicos promoverem uma postura de proximidade com os colaboradores da sua dependência funcional, os mesmos sentem que a eles podem acorrer, sempre que necessário.			

(continuação)

Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação:	Responsável	Prazo
26	Gosto nas ações que profissionalmente executa	<p>Em resultado da declaração de pandemia, os colaboradores assumiram um conjunto de tarefas indiferenciadas, no sentido de ajustar as equipas à prestação de cuidados aos utentes.</p> <p>Não obstante todos os constrangimentos, grau de exigência e cansaço acumulado, no final do ano há a perceção de que todo o esforço e dedicação foi justificado, porque até essa data, apenas tivemos um caso positivo</p>	Agradecimento por parte da Direção a colocar no Placard dos colaboradores	Gestão Topo	1º Semestre 2021
1 e 2	Relativamente às refeições: Qualidade e quantidade dos alimentos servidos	<p>Este serviço de apoio procura diversificar as suas ementas, de forma a apresentar pratos diferenciados ao longo das semanas, sendo as refeições preparadas com cuidado, dedicação e no cumprimento das orientações do HCCP</p> <p>No que diz respeito às quantidades, os “pratos” são servidos tendo por base a capacitação das dietas gerais.</p>	Reconhecimento pela dedicação e empenho das colaboradoras deste serviço	Gestão Topo	1º Trimestre 2021



### Resultados inquérito satisfação colaboradores CAO 1/2



### Resultados inquérito satisfação colaboradores CAO 2/2

