Relatório sobre os Questionários de Satisfação aos Colaboradores da Fundação AFID Diferença

|2022-2023|

Realizado a: 02/11/2023

ÍNDICE

1. Introdução ____ *2*

2. Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Colaboradores ____ *3*

3. Avaliação da Tendência da Satisfação dos Colaboradores por Área de Intervenção (Respostas Sociais e Serviços) ____ *5*

3.1. AFID KIDS ____ **5**

3.1.1. Creche Venteira ____ 6

3.1.2. Creche Geração ____ 9

3.1.3. Creche e Pré-Escolar CRZ ____ 13

3.2. AFID REAB ____ **18**

3.2.1. Lar Residencial (LAR) ____ 18

3.2.2. Formação Profissional (FP) ____ 23

3.2.3. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) ____ 27

3.3. AFID SÉNIOR ____ **33**

3.3.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) ____ 34

3.3.2. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) ____ 38

3.4. Outros Serviços ____ **42**

3.4.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR) ____ 42

3.4.2. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) ____ 47

3.4.3. Serviços Gerais ____ 51

3.4.4. Serviços Administrativos ____ 55

3.5. Chefia de Topo ____ **59**

4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver ____ *62*

1. Introdução

A Avaliação de Satisfação é um processo fundamental para conhecer a experiência das partes interessadas, em todas as interações com a instituição, iniciando-se com a criação ou revisão do questionário, aplicação e transformação dos dados recolhido para melhoria dos fatores que impactam com a satisfação dos mesmos.

A Avaliação de Satisfação conduzida às partes interessadas da Fundação AFID Diferença, foi efetuada via mail, com link ao formulário digital, e via papel, tendo sido disponibilizado durante um mês para preenchimento (22 de Junho de 2023 a 23 de Julho de 2023) e sendo o seu preenchimento de natureza confidencial e anónima. A avaliação contemplou o ano civil de 2022 e o primeiro semestre de 2023.

Estabeleceu-se como prioridade identificar os pontos fortes e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação, através de questões de resposta fechada e aberta. A escala métrica de valorização utilizada, variou de 1 a 4, correspondendo 1 a Nada Satisfeito e 4 a Muito Satisfeito:

Classificação	Avaliação Qualitativa
1	Nada Satisfeito
2	Pouco Satisfeito
3	Satisfeito
4	Muito Satisfeito

2. Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Colaboradores

De acordo com o estabelecido como prioridade a avaliar, cada resposta social e serviço contempla o seu questionário de satisfação, por forma ir ao encontro dos pontos fortes e constrangimentos:

- Questionário de Satisfação dos Colaboradores

Os questionários de satisfação foram enviados a todos os colaboradores que prestam funções na Fundação AFID Diferença (202 questionários). Deste, foram obtidas 104 respostas. O quadro 3 faz uma análise comparativa do número geral respostas obtidas em 2022-2023 e ao longo dos últimos 3 anos. Tendencialmente, verifica-se uma diminuição da taxa de adesão ao questionário até 2021, verificando-se um aumento na adesão no presente questionário.

	2019	2020	2021	2022-2023
Nº de Questionários Enviados	230	243	243	202
Nº de Respostas Obtidas	142	177	123	104
Taxa de Adesão	61,74 %	72,84 %	50,62 %	51,49 %

Quadro 3 – Análise comparativa do número geral de respostas obtidas, relativas à avaliação de satisfação (anos 2019, 2020, 2021, 2022 e 1º semestre de 2023)

De uma forma geral, a média da satisfação dos colaboradores que prestam funções na AFID, subiu nos últimos 3 anos, contudo, em 2022 e 1º semestre de 2023, desceu, como se pode verificar no gráfico III – média de satisfação geral dos colaboradores da Fundação.



Gráfico III – Média da Satisfação Geral dos Colaboradores da Fundação

O quadro 4 faz uma análise comparativado número de respostas obtidas entre as várias respostas sociais e serviços da fundação, em 2022-2023, verificando-se que o CMFR, CRI e Serviços Administrativos tiveram uma taxa de adesão de 100%; de salientar que apenas a Creche Venteira e Formação Profissional obtiveram uma taxa de adesão igual ou superior a 70%, todas as restantes obtiveram valores inferiores.

Área	AFID KIDS			AFID REAB			AFID SENIOR		OUTROS SERVIÇOS				ADMINIS-TRAÇÃO
Resposta Social / Serviço	Creche Venteira	Creche Geração	Creche e Pré-Escolar CRZ	CACI	LAR	FP	ERPI	SAD	CMFR	CRI	Serviços Adminis-trativos	Serviços Gerais	Chefia de Topo
Nº de Questionários Enviados	10	7	12	24	23	6	30	28	6	6	8	36	6
Nº de Questionários Recebidos	7	2	5	24	12	5	10	5	6	6	8	12	2
Taxa de Adesão	70,00 %	28,57 %	41,67 %	**100%**	52,17 %	83,33 %	33,33 %	17,86 %	**100 %**	**100 %**	**100 %**	33,33 %	33,33 %

Quadro 4 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias respostas sociais e serviços da Fundação, em 2022-2023

Comparando os resultados gerais da satisfação dos colaboradores por resposta social/ serviços, é possível constatar que, com exceção dos Serviços Administrativos (3,04 em 2021 para 3,54), CRI (3,22 em 2021 para 3,41), CMFR (manteve 3,54) e CACI (2,66 em 2021 para 2,71), todas as restantes respostas e serviços diminuíram a satisfação, comparando com o ano de 2021. Tal como se pode verificar no gráfico IV – Satisfação Geral dos Colaboradores por Resposta Social / Serviço, ao longo dos anos:

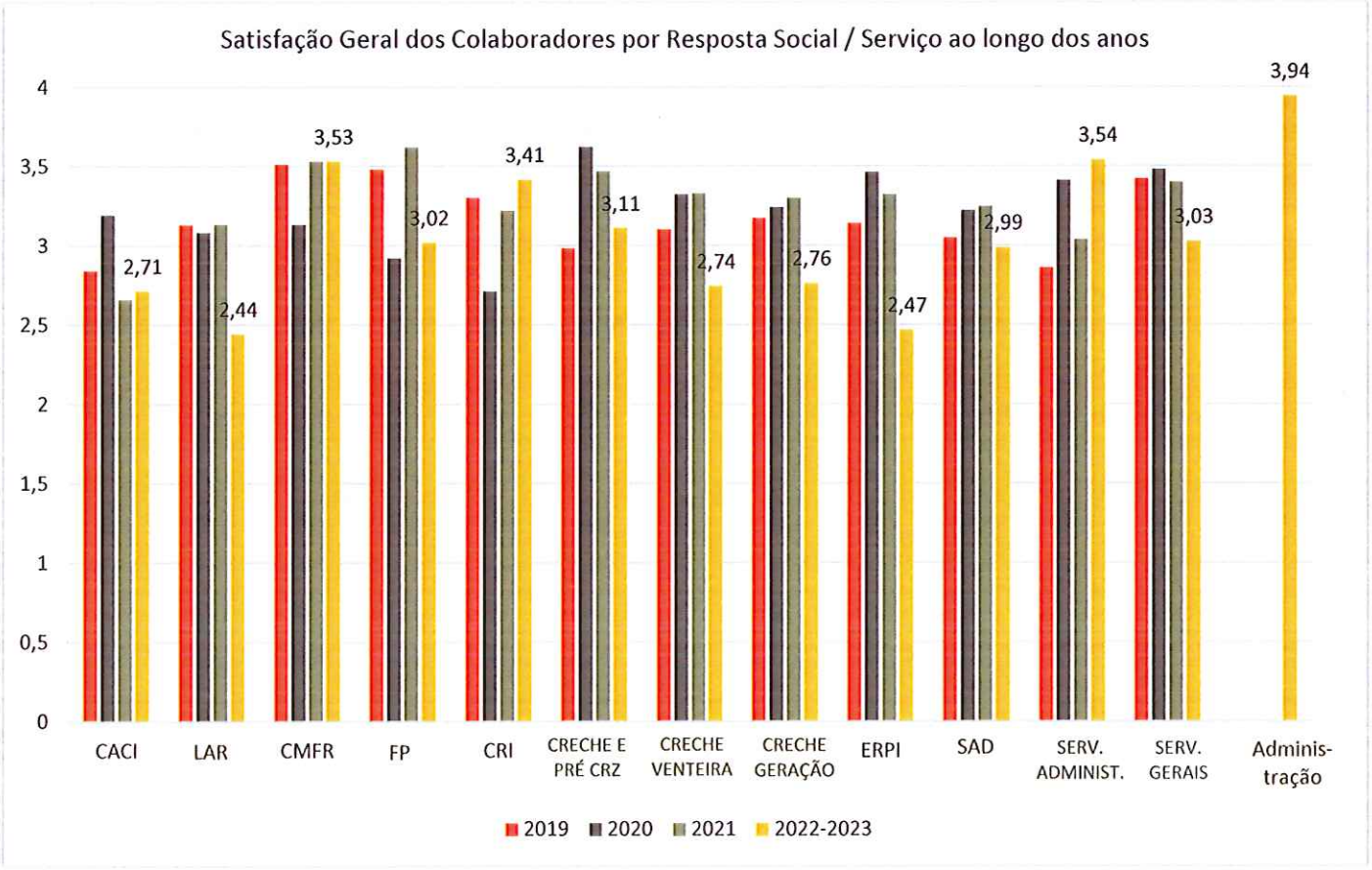


Gráfico IV – Satisfação Geral dos Colaboradores por Resposta Social / Serviço, ao longo dos anos

3. Avaliação da Tendência da Satisfação dos Colaboradores por Área de Intervenção (Respostas Sociais e Serviços)

3.1. AFID KIDS

A AFID KIDS contempla três creches (Venteira, Geração e CRZ) e um pré-escolar. Até 2021 os questionários eram realizados por ano civil, ou seja, a aplicação do questionário era realizada aos novos clientes AFID KIDS que tinham sido admitidos em Setembro, ao invés dos clientes que tinham usufruído dos serviços no ano letivo anterior. Deste modo. as respostas dadas eram apenas com base numa experiência dos serviços de, sensivelmente, 3 meses. Assim, e para tornar os resultados mais fiáveis, os questionários passaram a ser realizados por ano letivo, tendo não tendo existido questionários de satisfação no ano de 2022, para ajuste. Para

o ano letivo de 2022-2023, foram enviados 152 questionários e foram obtidas 35 respostas (taxa de adesão de 23,03%). O quadro 7 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as creches e pré-escolar:

	Creche Venteira	Creche Geração	Creche e Pré-Escolar CRZ
Nº de Questionários Enviados	58	40	54
Nº de Respostas Obtidas	19	8	8
Taxa de Adesão	32,76 %	20,00 %	14,81 %

Quadro 7 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias creches e pré-escolar, em 2022-2023

3.1.1. Creche Venteira

Foram enviados 10 questionários tendo-se obtido 7 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 70,00%. Destas 7 respostas, 4 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 3 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico V – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche Venteira, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2021 tendencialmente subiu, contudo, de 2021 para 2022-2023 verificou-se um decréscimo de 0,59 na classificação (de 3,33 para 2,74).

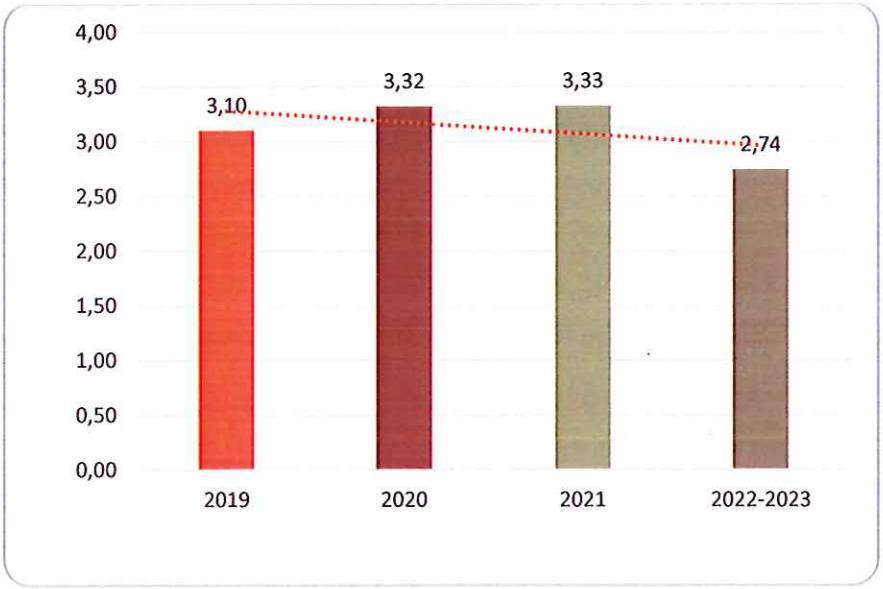


Gráfico V – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche Venteira

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico VI – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche Venteira, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 1 questão.

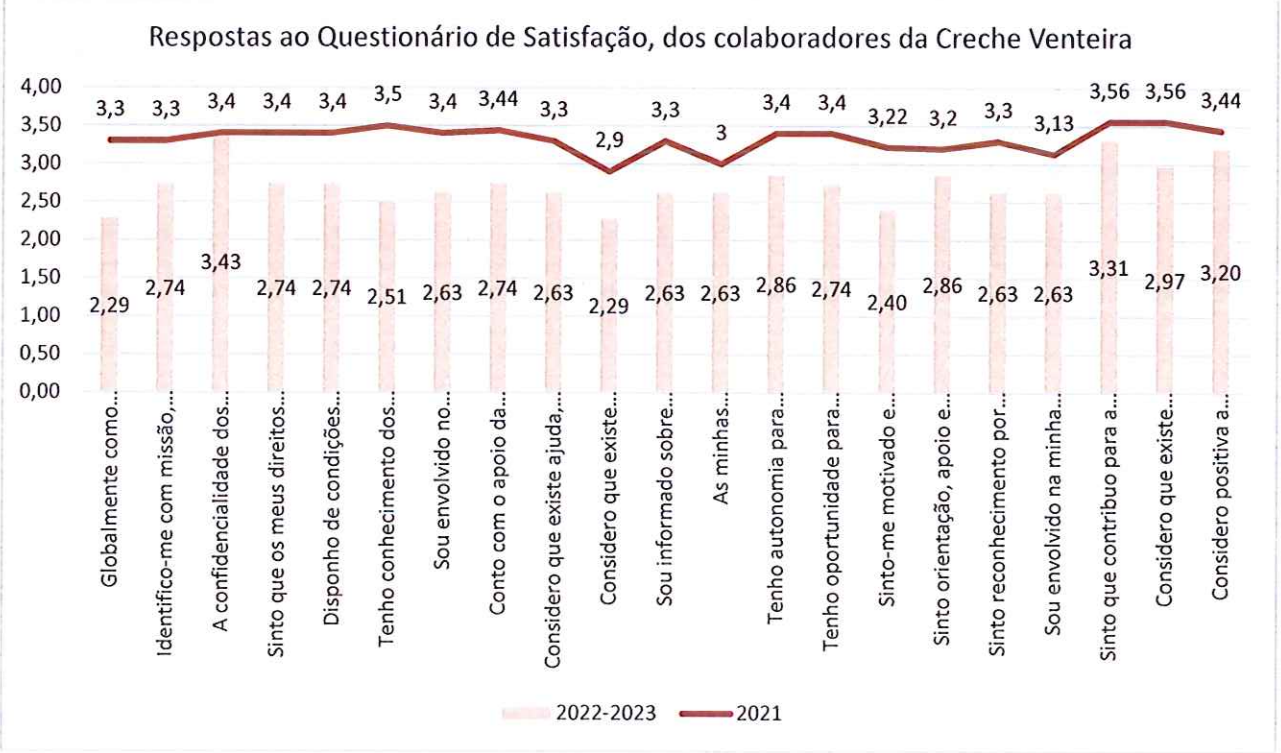


Gráfico VI – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche Venteira, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "A confidencialidade dos meus dados está assegurada" (3,43) – única questão com acréscimo na classificação – e as questões com menor classificação foram "Globalmente como colaborador da Fundação AFID Diferença sinto-me..." e "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" (2,29).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Tenho conhecimento dos planos e objetivos traçados pela Fundação" – decréscimo de 0,99 (3,50 para 2,51);
- "Sinto-me motivado e realizado com a função que desempenho" – decréscimo de 0,82 (3,20 para 2,86).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "O trabalho que desempenho"
- "Os meus colegas de trabalho".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Melhor limpeza dos espaços interiores e exteriores."
- "Dar mais valor ao trabalho dos colaboradores."
- "Ter o dia de aniversário de folga."
- "Não ter períodos de marcação de férias não compreendo porquê alguns colaboradores tem 4 períodos de férias e outros só 3 períodos quando fomos a mesma instituição."
- "Aumento salarial ou ter menos horas de trabalho."
- "Ter um banco de horas, para que quando formos a consultas não descontarem os colaborados as horas que estamos na consulta mais o subsídio de alimentação, visto que quando fazemos horas a mais para a instituição não vale de nada, mas quando faltamos e trazemos justificação é descontado a mesma".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico VII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Tem por hábito consultar os relatórios da Fundação AFID Diferença" (14,29%).

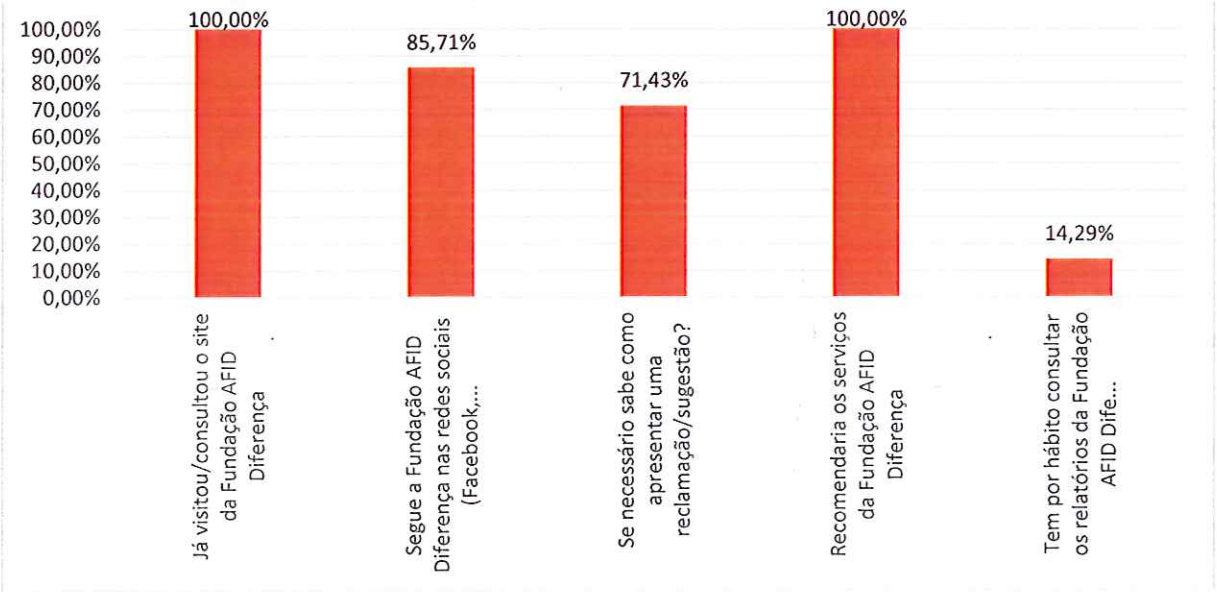


Gráfico VII – questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que as respostas com maior percentagem (40,00%) foram "Se fosse ganhar mais dinheiro" e "Se tivesse menos trabalho e mais tempo livre". De salientar que 10,00 % dos colaboradores consideravam outra razão para saírem da AFID, nomeadamente, ter mais autonomia na sua função:

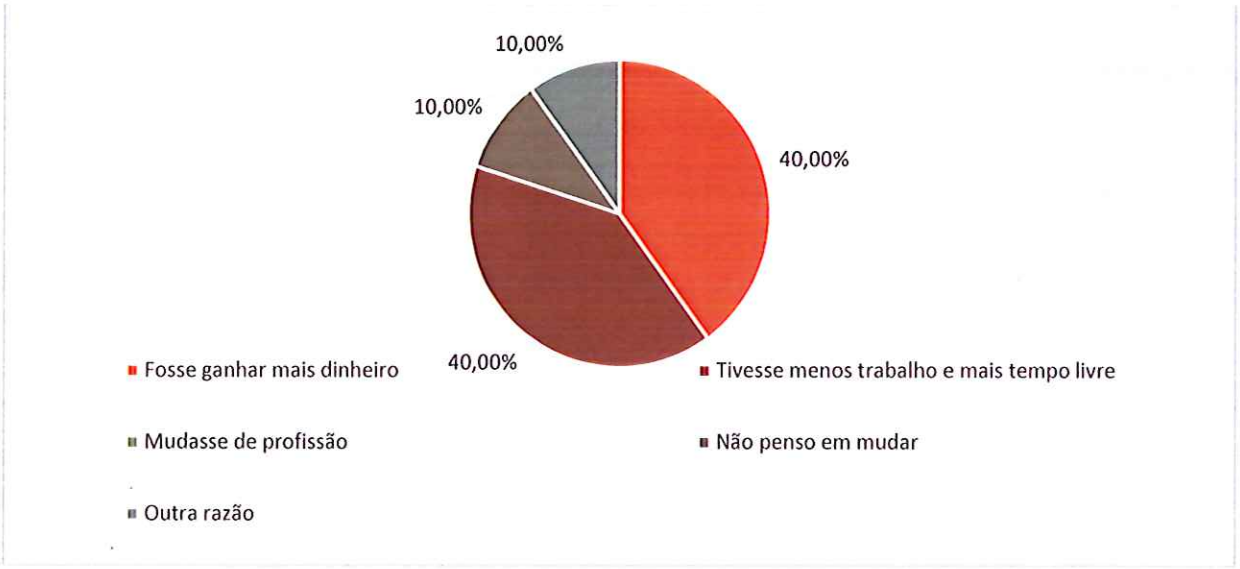


Gráfico VIII – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.1.2. Creche Geração

Foram enviados 7 questionários tendo-se obtido 2 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 28,57%. Destas 2 respostas, 1 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 1 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico IX – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche Geração, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2021 tendencialmente subiu, contudo, de 2021 para 2022-2023 verificou-se um decréscimo de 0,54 na classificação (de 3,30 para 2,76).

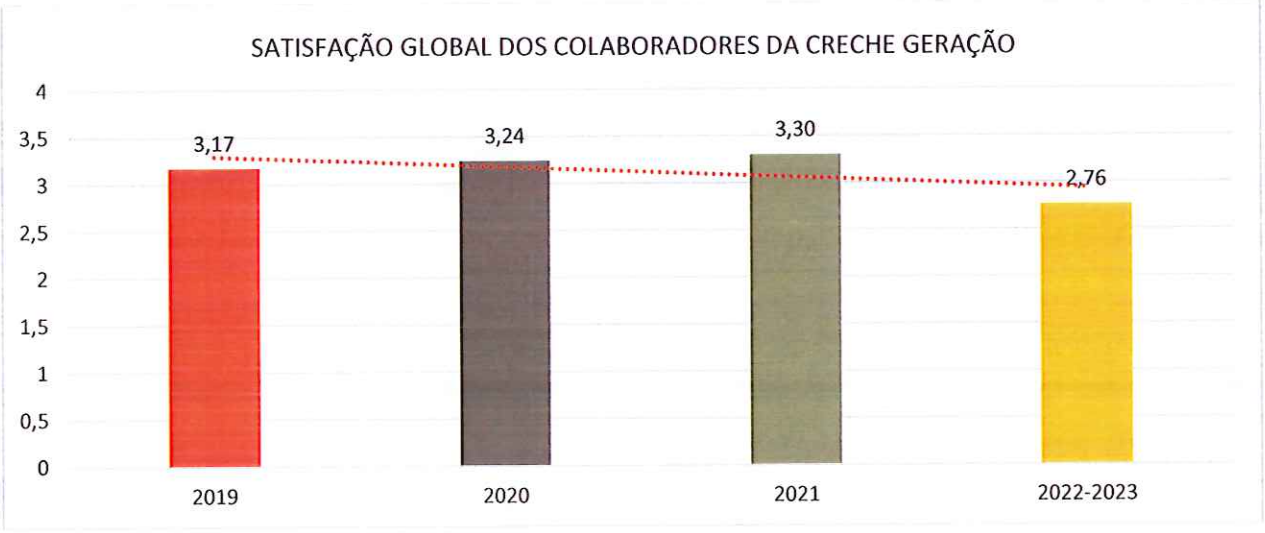


Gráfico IX – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche Venteira

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico X – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche Geração, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 1 questão.

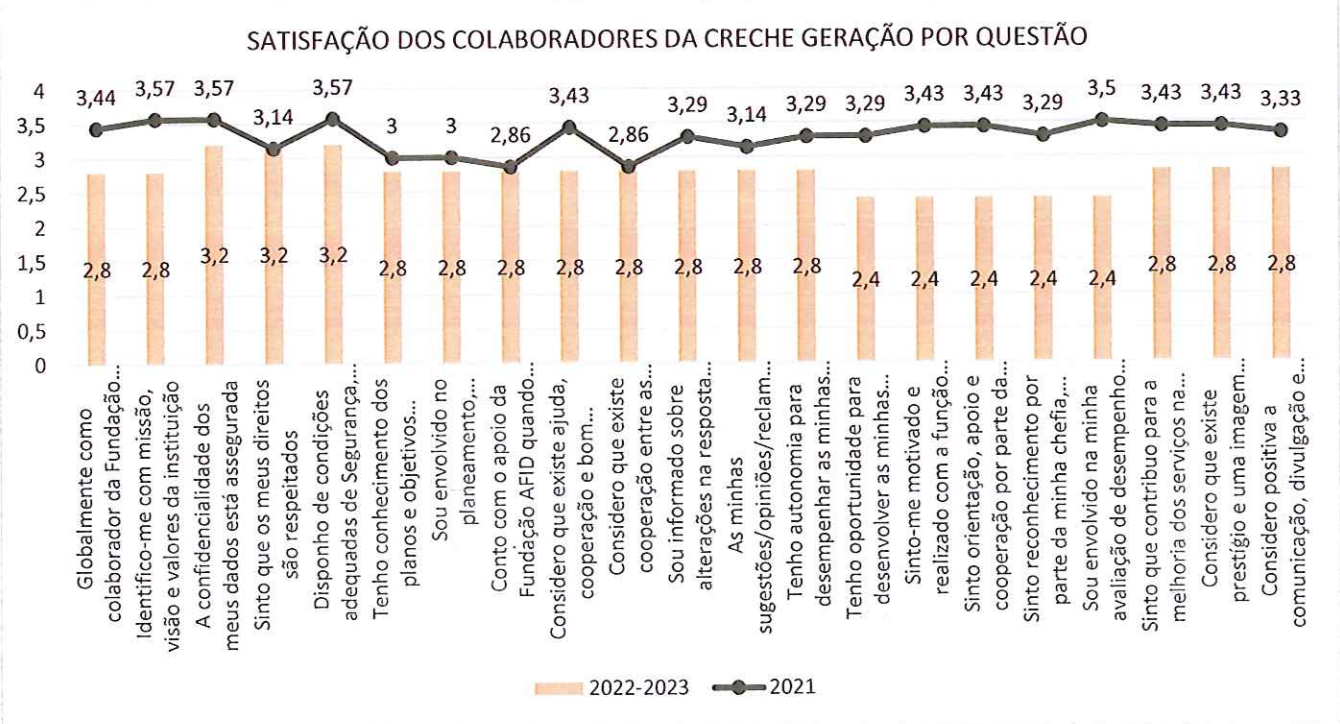


Gráfico X – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche Geração, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "Sinto que os meus direitos são respeitados" (3,20) – única questão com acréscimo na classificação – e a questão com menor classificação foi "Sou envolvido na minha avaliação de desempenho (definição de objetivos e resultados da avaliação)" (2,40).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Sinto orientação, apoio e cooperação por parte da minha chefia direta" – decréscimo de 1,03 (3,43 para 2,40);
- "Sinto-me motivado e realizado com a função que desempenho" - decréscimo de 1,03 (3,43 para 2,40).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Estar com as crianças."
- "Observar e acompanhar o desenvolvimento e crescimento das crianças".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Mais pessoal, para pudermos exercer melhor o nosso trabalho."
- "Considerar banco de horas no caso de consulta dos colaboradores".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XI – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Tem por hábito consultar os relatórios da Fundação AFID Diferença" (14,29%).

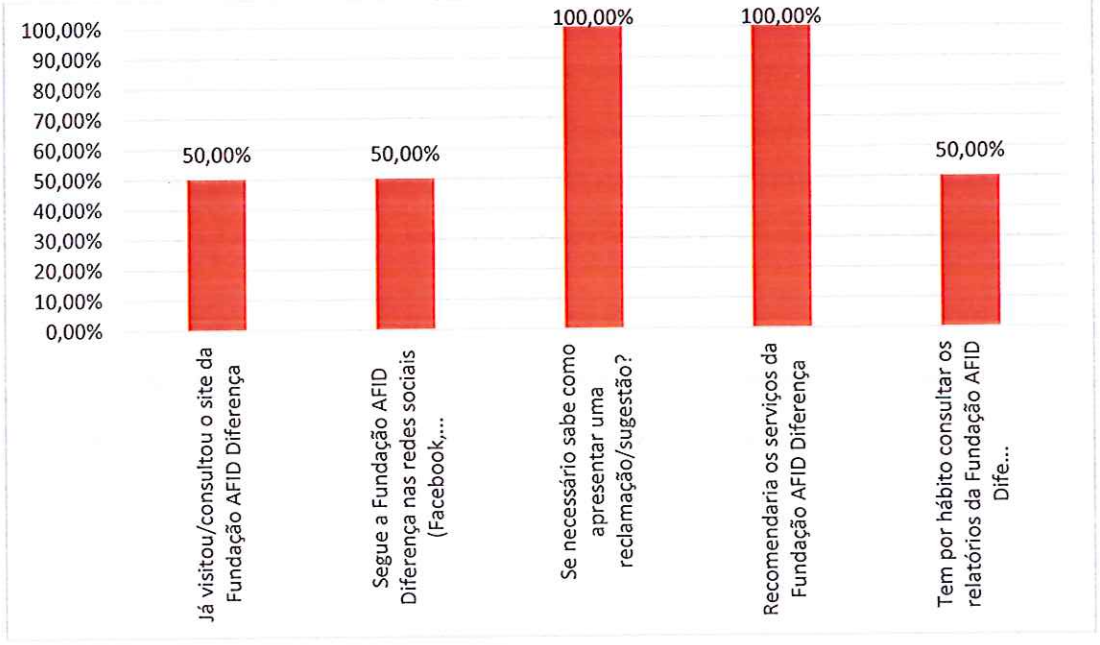


Gráfico XI – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que todas as respostas tiveram percentagem igual (25,00%):



Gráfico XII – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.1.3. Creche e Pré-Escolar CRZ

Foram enviados 12 questionários tendo-se obtido 5 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 41,67%. Destas 5 respostas, 3 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 2 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico XIII – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche e Pré-Escolar CRZ, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2020 tendencialmente subiu, contudo, de 2020 para 2022-2023 verificou-se uma tendência negativa, destacando-se um decréscimo de 0,36 na classificação de 2021 para o presente (de 3,47 para 3,11).

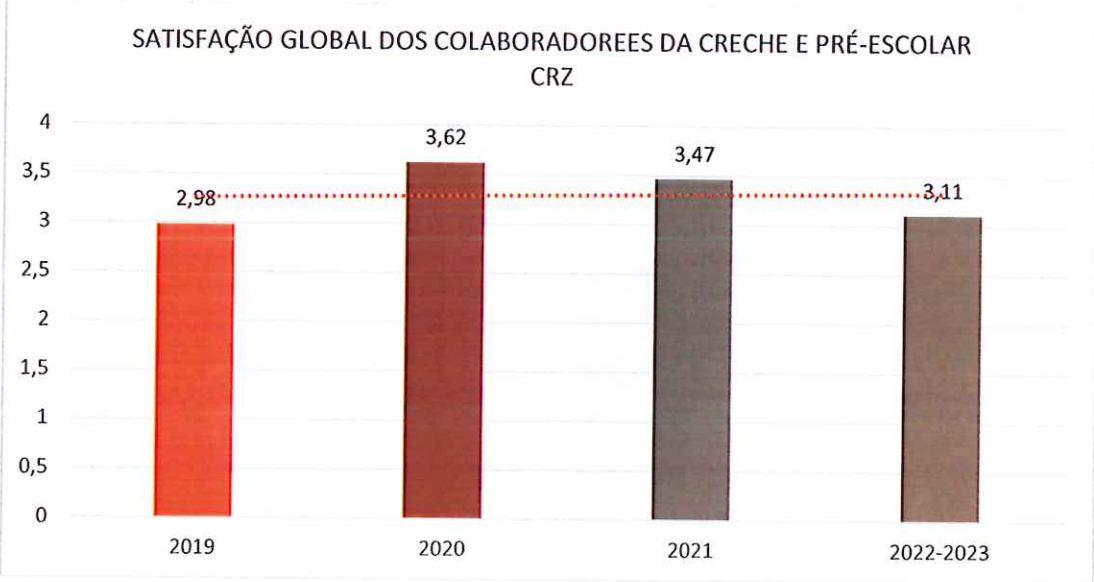


Gráfico XIII – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche e Pré-Escolar CRZ

No que concerne à análse das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode-se verificar através do gráfico XIV – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche e Pré-Escolar CRZ, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 1 questão.

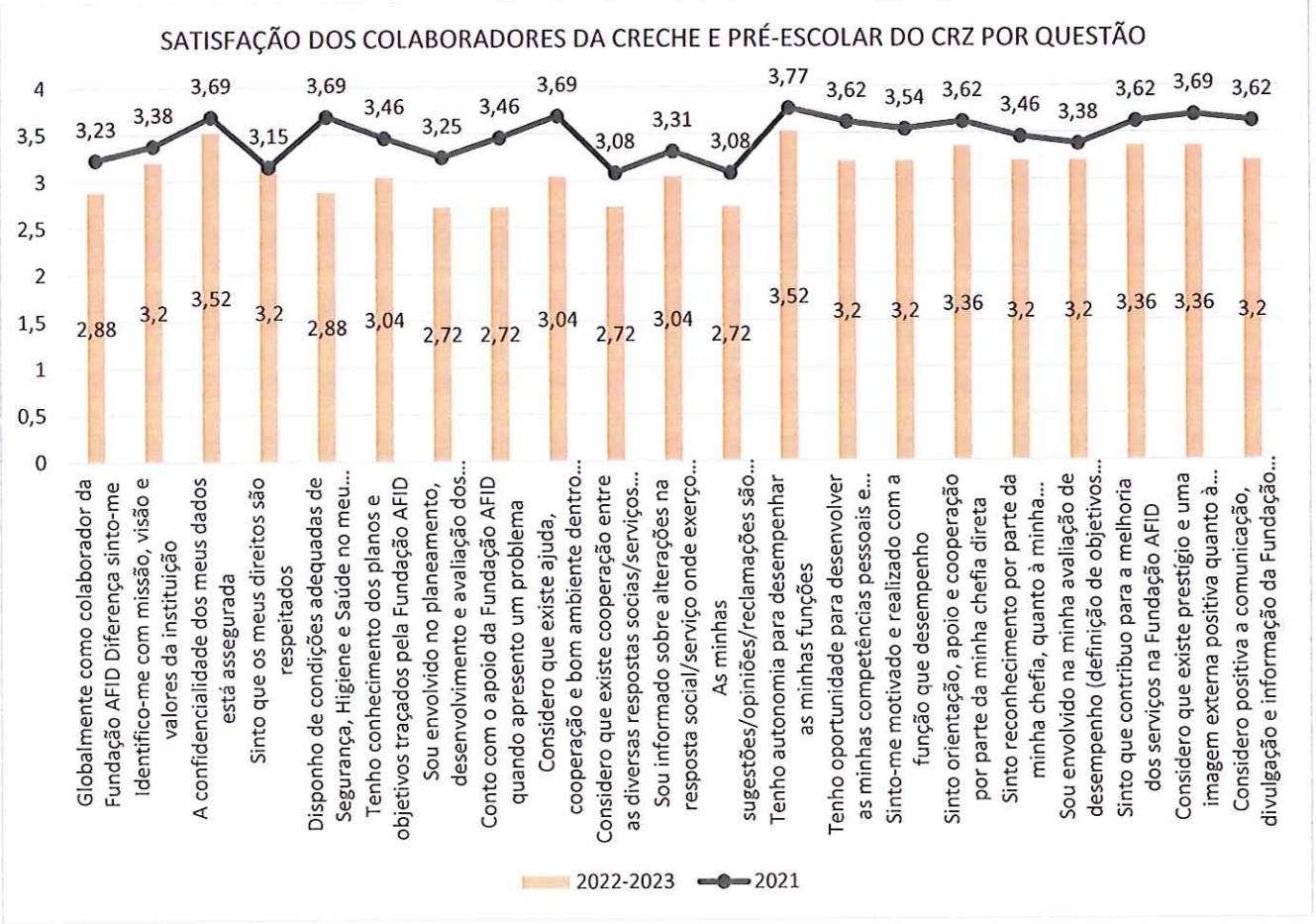


Gráfico XIV – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche CRZ, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "Sinto que os meus direitos são respeitados" (3,20) – única questão com acréscimo na classificação – e a questão com menor classificação foi "Disponho de condições adequadas de Segurança, Higiene e Saúde no meu local de trabalho" (2,88).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Conto com o apoio da Fundação AFID quando apresento um problema" – decréscimo de 0,74 (3,46 para 2,72);
- "Considero que existe ajuda, cooperação e bom ambiente dentro da minha equipa" – decréscimo de 0,65 (3,69 para 3,04).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Ter a oportunidade de fazer o que realmente gosto"
- "Aplicar os princípios em que acredito serem fundamentais para o desenvolvimento das crianças. Fazer o que gosto!"
- "Interação com as crianças"
- "As crianças e algumas colegas de trabalho"
- "Os espaços exteriores que permitem desenvolver atividades importantes para as crianças, p.e, parque, a zona dos animais no jardim da Afid"
- "O que faço."
- "Das crianças"
- "A possibilidade de proporcionar uma vida melhor às pessoas com quem intervenho."
- "Cuidar das crianças"
- "Horários flexíveis"
- "Fácil comunicação entre equipamentos chefias etc"
- "Poder fazer a diferença, e nivelar por cima, o trabalho feito com crianças e famílias".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Melhorar condições e incentivos aos trabalhadores"
- "Valorizar quem produz, independentemente da categoria profissional;"
- "Reduzir a carga burocrática (preenchimento de papeis);"
- "Melhoramento das instalações;"
- "Rotatividade da coordenação entre a categoria das educadoras"
- "Na receção das crianças"
- "As instalações da creche, principalmente a casa de banho do piso de baixo que está em muito mau estado. As salas deviam ter móveis mais modernos, às vezes encontramos baratas, principalmente de manhã quando chegamos à creche e mais no piso de cima."
- "As instalações têm estado muito sujas este ano, desde a parte interior, ao exterior, acho que deviam ter isso em atenção para o próximo ano letivo."
- "As manutenções solicitadas deveriam ser mais céleres."

- "A organização"
- "A comunicação, organização da coordenadora/chefia e valorização dos funcionários."
- "As condições de trabalho oferecidas nas escolas onde trabalhei deviam ser melhor consideradas, tendo em conta o tipo de trabalho exercido. Como solução penso que as escolas poderiam informar-se melhor sobre os diferentes tipos de terapia que são desenvolvidas nas escolas, de forma a perceber quais os tipos de recursos que podem ser oferecidos."
- "Fazerem formações/workshops sobre como trabalhar em equipa e ser um bom colega de trabalho, para que todas nós saibamos cooperar, ajudarmo-nos umas às outras e sermos bons colegas para que o ambiente seja mais leve e descontraído."
- "Dar mais importância a opinião dos funcionários"
- "Pagar funcionários pela tabela, pagar horas extras"
- "Ter mais pessoas nos equipamentos"
- "Mais períodos de férias"
- "Mudanças de equipas (deveriam ter em conta quando a equipa esta bem e quando a pessoa nao quer mudar)"
- "Renovar fardas"
- "Dar mais autonomia às pessoas que desempenham cargos de direção técnica".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XV – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Tem por hábito consultar os relatórios da Fundação AFID Diferença" (20,00%).

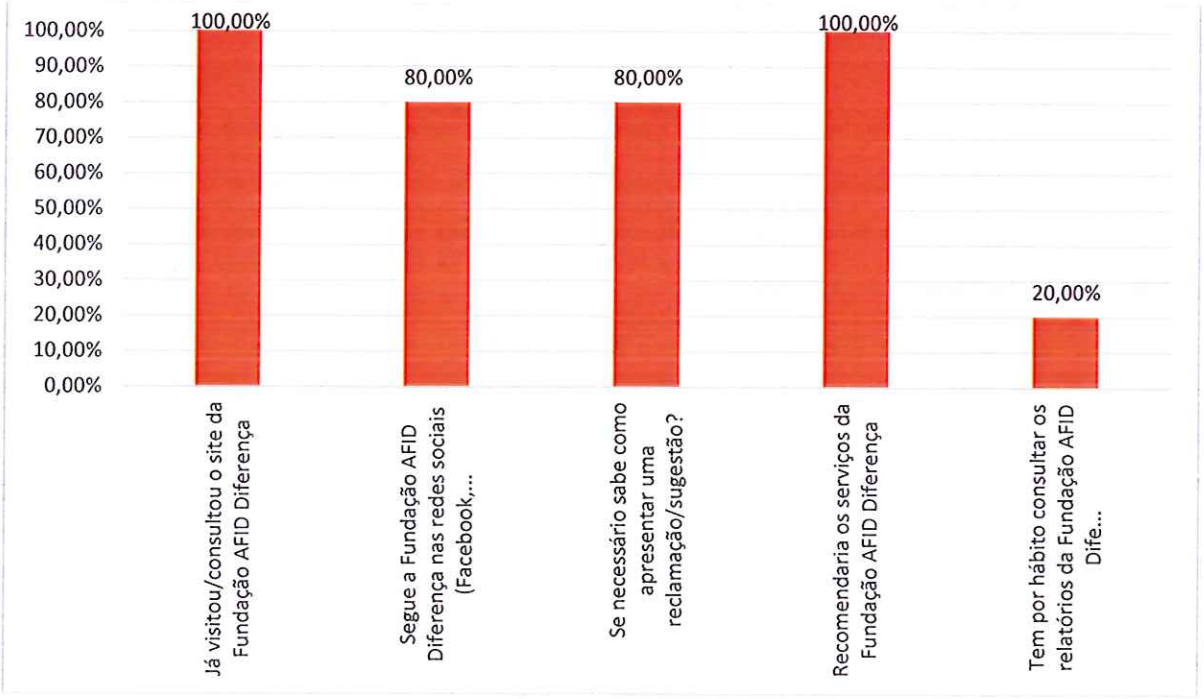


Gráfico XV – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (42,86%) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro:

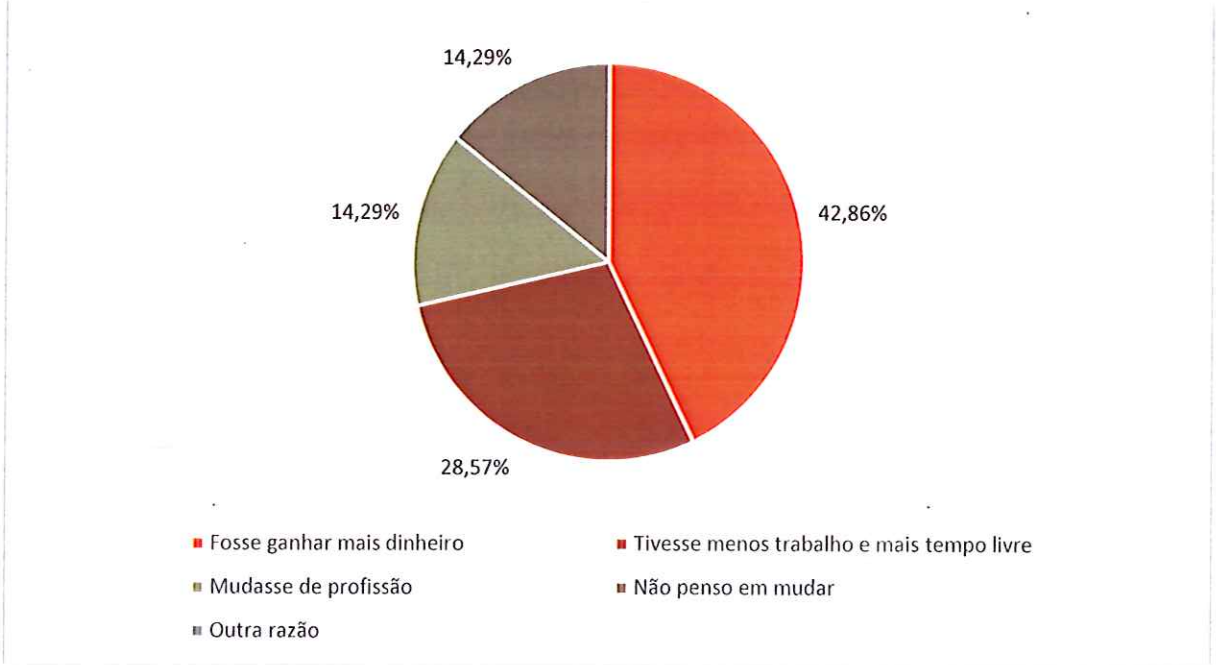


Gráfico XVI – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.2. AFID REAB

A AFID REAB contempla 3 respostas sociais (Lar Residencial, Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, e Formação Profissional). Até 2021 os questionários eram realizados por ano civil, contudo, considerou-se mais viável os questionários passarem a ser realizados por ano letivo não tendo existido questionários de satisfação no ano de 2021, para ajuste. Para o ano letivo de 2022-2023, foram enviados 53 questionários e foram obtidas 41 respostas (taxa de adesão de 77,36 %). O quadro 8 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as várias respostas sociais:

	Lar Residencial	CACI	Formação Profissional
Nº de Questionários Enviados	23	24	6
Nº de Respostas Obtidas	12	24	5
Taxa de Adesão	52,17 %	100,00 %	83,33 %

Quadro 8 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias respostas sociais, em 2022-2023

3.2.1. Lar Residencial (LAR)

Foram enviados 23 questionários tendo-se obtido 12 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 52,17%. Destas 12 respostas, 10 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 1 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais* e 1 na categoria *Motoristas, Auxiliares de Serviços Gerais e Jardineiros.*

Através do gráfico XVII – Satisfação Global dos Colaboradores do Lar Residencial, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2021 oscilou, mas sempre com classificação acima dos 3,00, e que de 2021 para 2022-2023 se verificou decréscimo de 0,69 (3,13 para 2,44):

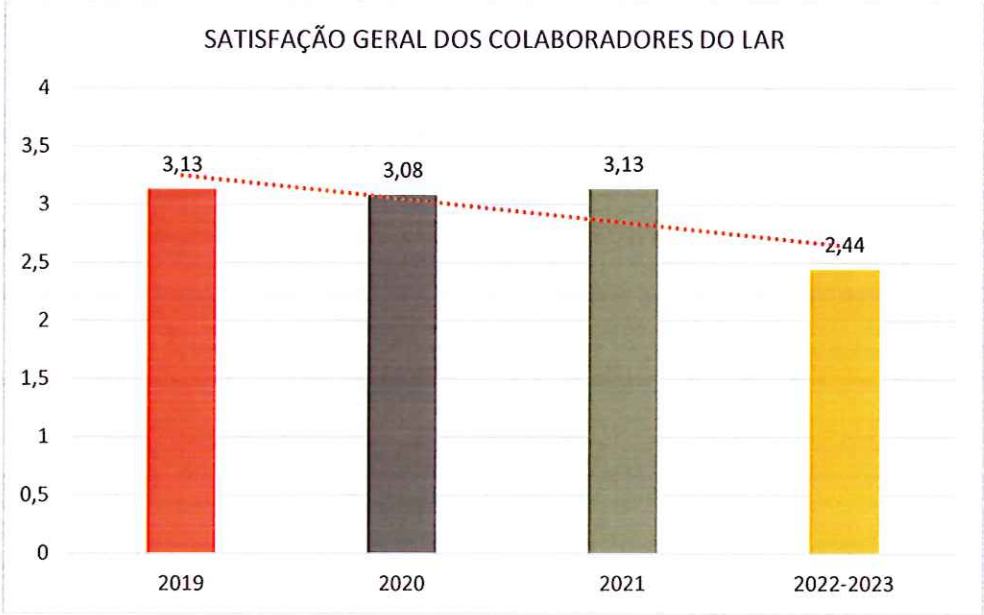


Gráfico XVII – Satisfação Global dos Colaboradores do Lar Residencial

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode-se verificar através do gráfico XVIII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do Lar Residencial, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior:

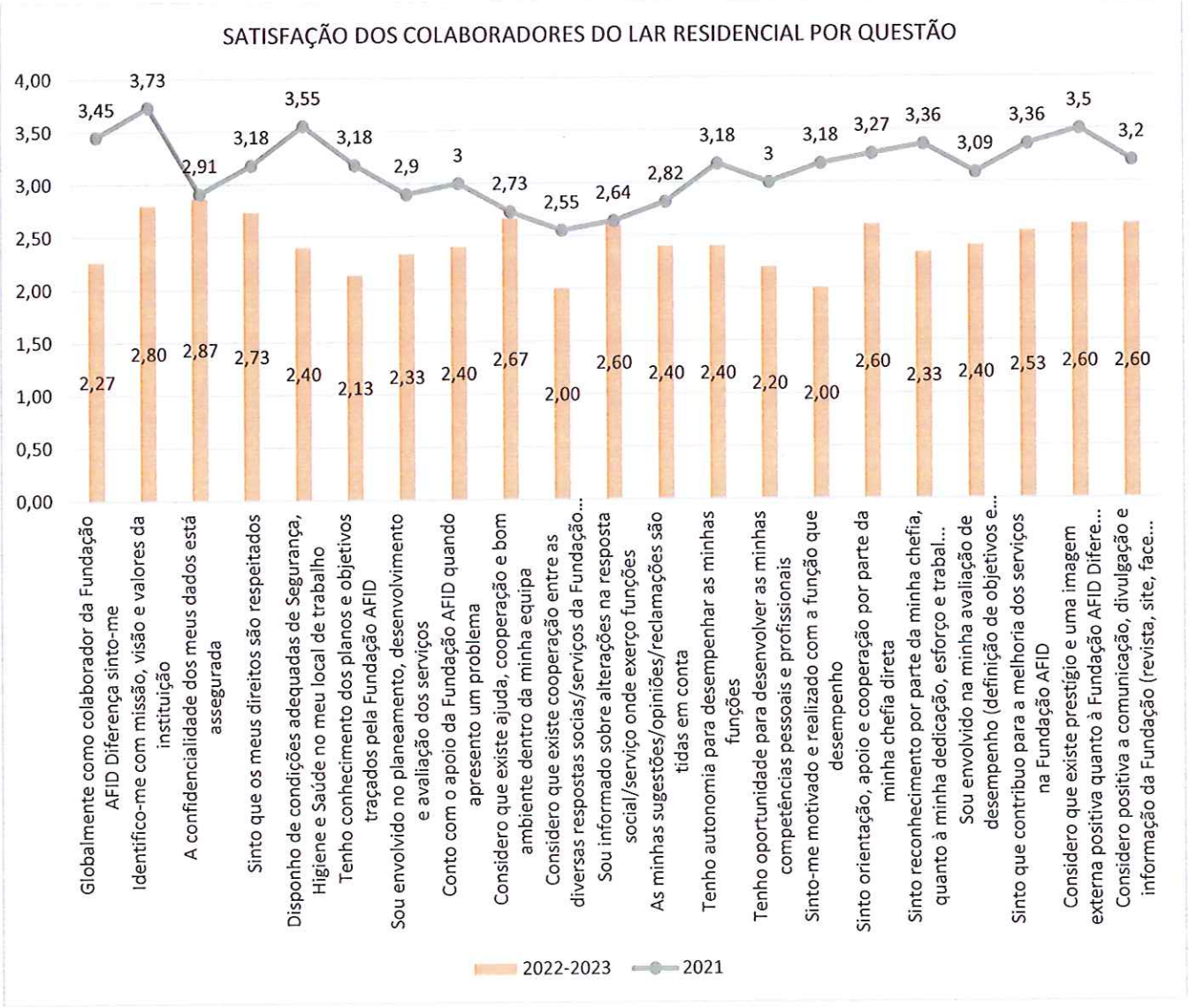


Gráfico XVIII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do Lar Residencial, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "A confidencialidade dos meus dados está assegurada" (2,87) e as questões com menor classificação foram "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" e "Sinto-me motivado e realizado com a função que desempenho" (2,00).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Globalmente como colaborador da Fundação AFID Diferença sinto-me..." – decréscimo de 1,18 (3,45 para 2,27);
- "Disponho de condições adequadas de Segurança, Higiene e Saúde no meu local de trabalho" – decréscimo de 1,15 (3,55 para 2,40).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Os utentes."
- "O contacto com os clientes"
- "Cuidar dos clientes."
- "Me interagir com os clientes."
- "Cuidar dos utentes"
- "Os utentes".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Remuneração baixa por parte da entidade patronal."
- "Valorizar mais os colaboradores"
- "Gostaria que a fundação desse os colaboradores oportunidades de realizar e exercer funções nas outras áreas ex: creches, pré,artístico, pintura."
- "Voltar a pagar os feriado e hora extra"
- "Aumentar a comunicação"
- "Voltar o pagamento da hora extra e pagar o feriado!"
- "De momento o salário está muito a desejar".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XIX – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões.

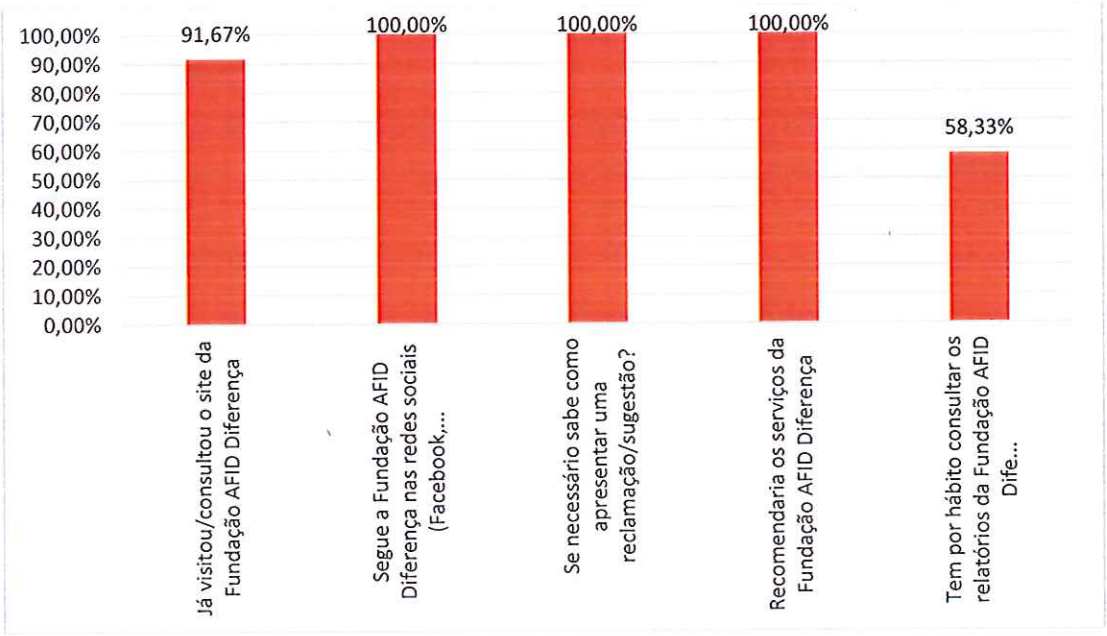


Gráfico XIX – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (31,58%) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro; de salientar que 10,53% consideraria sair por outra razão, nomeadamente, se algum dia não puder realizar as tarefas na área em que gosta ou deixar de ter consideração pelo trabalho dos colegas.

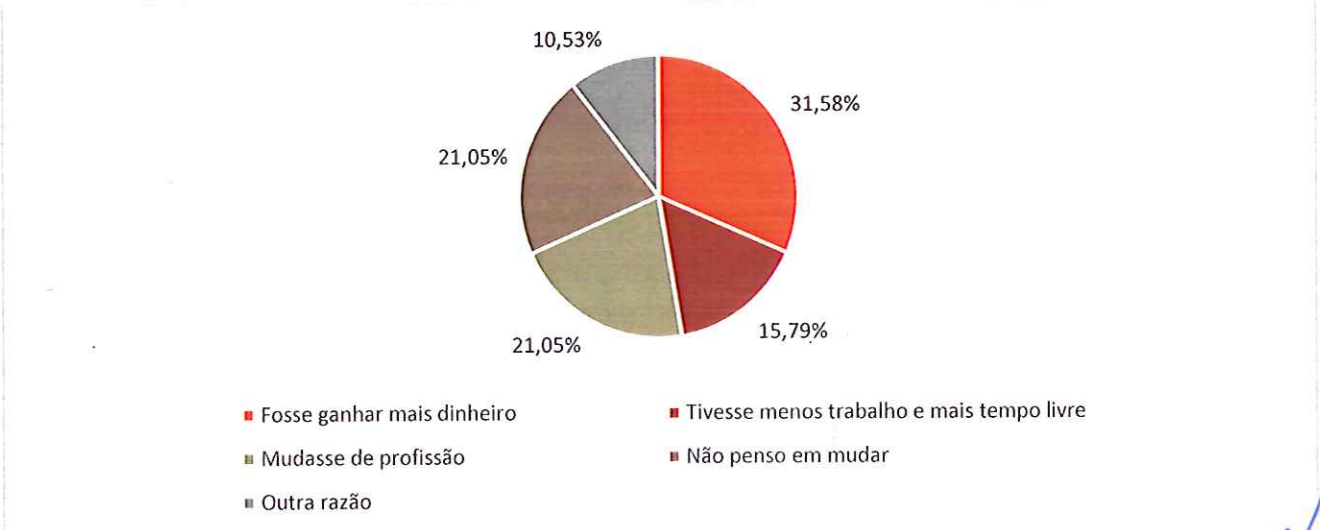


Gráfico XX – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.2.2. Formação Profissional (FP)

Foram enviados 6 questionários tendo-se obtido 5 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 83,33%. Destas 5 respostas, 4 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 1 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico XXI – Satisfação Global dos Colaboradores da Formação Profissional, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2021 aumentou; de 2021 para 2022-2023 verificou-se um decréscimo de 0,60 (3,62 para 3,02):

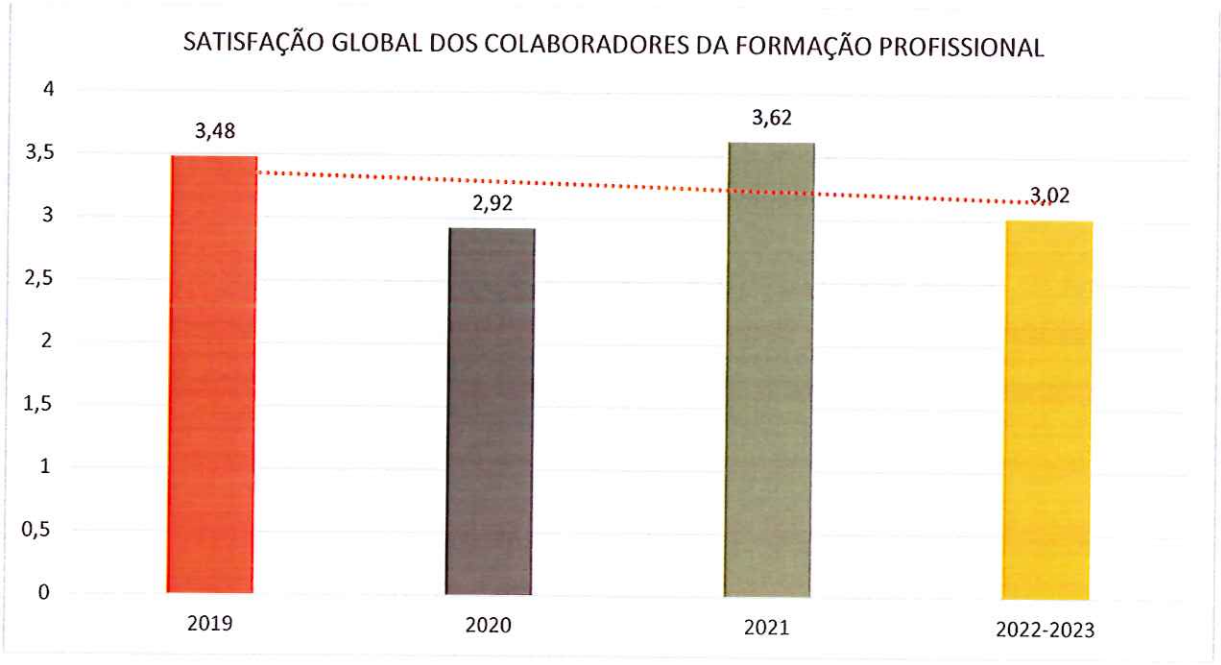


Gráfico XXI – Satisfação Global dos Colaboradores da Formação Profissional

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Formação Profissional, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior:

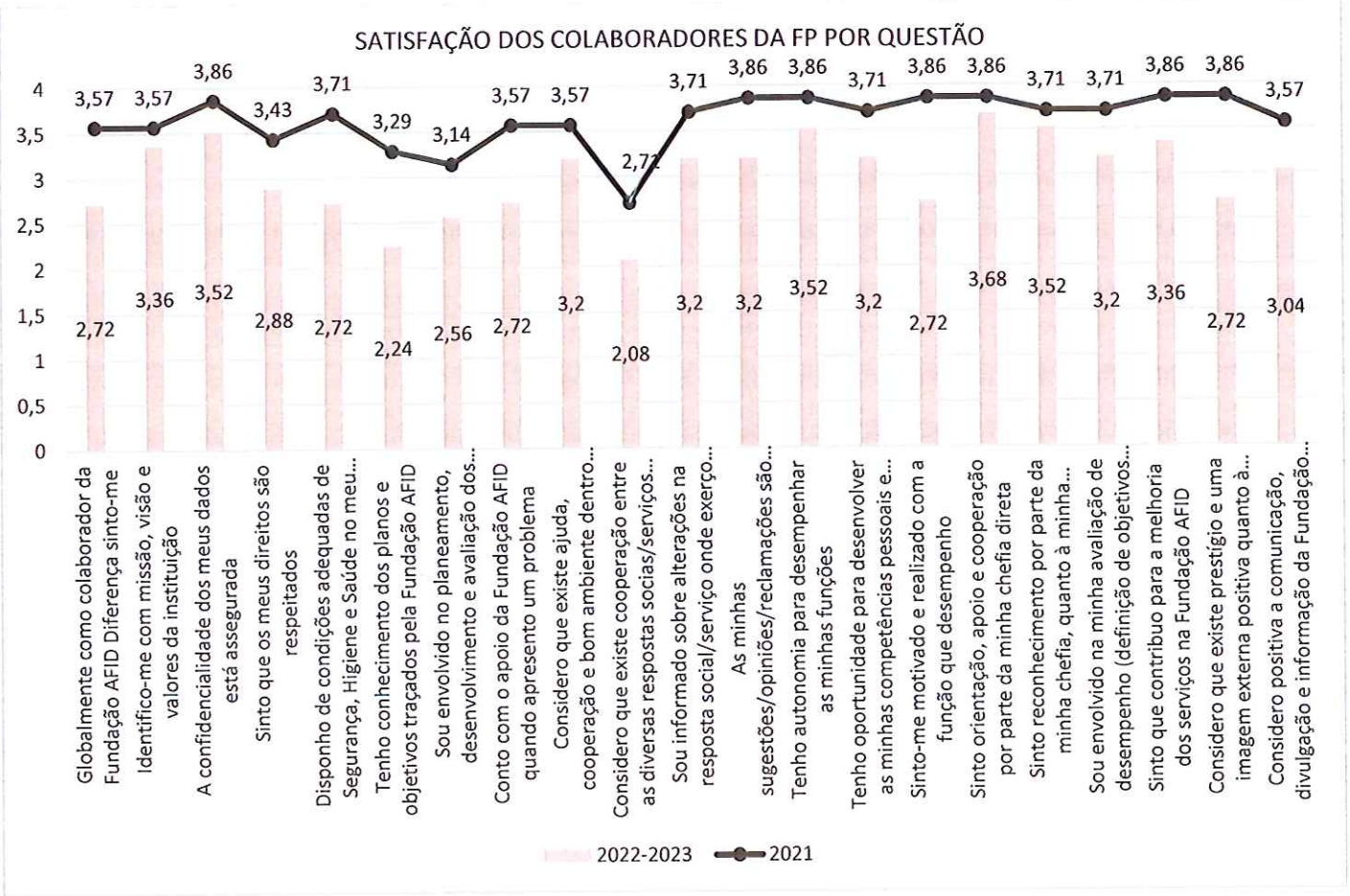


Gráfico XXII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Formação Profissional, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "Sinto orientação, apoio e cooperação por parte da minha chefia direta" (3,68) e as questões com menor classificação foram "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" e "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" (2,08).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Sinto-me motivado e realizado com a função que desempenho" – decréscimo de 1,14 (3,86 para 2,72);
- "Considero que existe prestígio e uma imagem externa positiva quanto à Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 1,14 (3,86 para 2,72);
- "Tenho conhecimento dos planos e objetivos traçados pela Fundação AFID" – decréscimo de 1,05 (3,29 para 2,24).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Trabalhar com os jovens e ensinar aquilo que mais gosto."
- "Do reconhecimento do meu esforço por parte da minha chefia direta e dos formandos a quem dou formação."
- "Saber que no fim da cada formação contribui, nem que seja o mínimo, para uma melhor qualidade de vida e integração no mercado de trabalho de cada formando"
- "Saber que contribuo para algo maior que eu própria, para a melhoria do bem-estar dos outros
- "Trabalhar de forma contínua com os/as jovens da formação profissional no seu desenvolvimento de competências e motivações para uma vida autónoma. Promovendo a quebra de ciclos de pobreza e exclusão social, potenciando-os/as uma perspetiva de vida justa, inclusiva e igualitária tanto a nível profissional como pessoal".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Dar mais valor aos colaboradores."
- "Melhores condições de trabalho."
- "Salários adequados às funções desempenhadas."
- "Maior reconhecimento por parte das chefias não diretas."
- "Menos imparcialidade na forma como tratam os colaboradores."
- "Mais respeito pela categoria profissional dos colaboradores."
- "No planeamento e na organização."
- "Promoção de práticas colaborativas"
- "Equipas mais focadas e motivadas no trabalho com os/as jovens e clientes da AFID na promoção da sua qualidade de vida"
- "Intercâmbio e partilha de boas práticas entre respostas sociais diversificadas e interinstitucionais;
- "Formação estratégica para uma linguagem e comunicação inclusiva"
- "Maior reflexão e projeção do trabalho desenvolvido na comunidade e com outras organizações da sociedade civil (OSC)".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXIII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Segue a Fundação AFID nas redes sociais?" (40,00%).

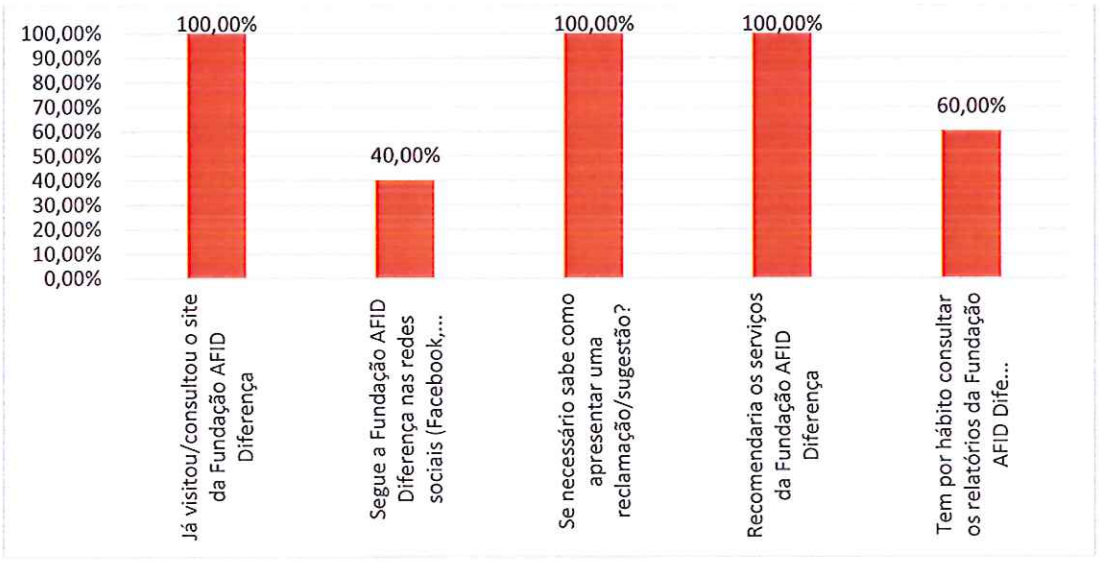


Gráfico XXIII – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (40,00%) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro; de salientar que 20,00% consideraria sair por outra razão, nomeadamente, por falta de autonomia na sua função:

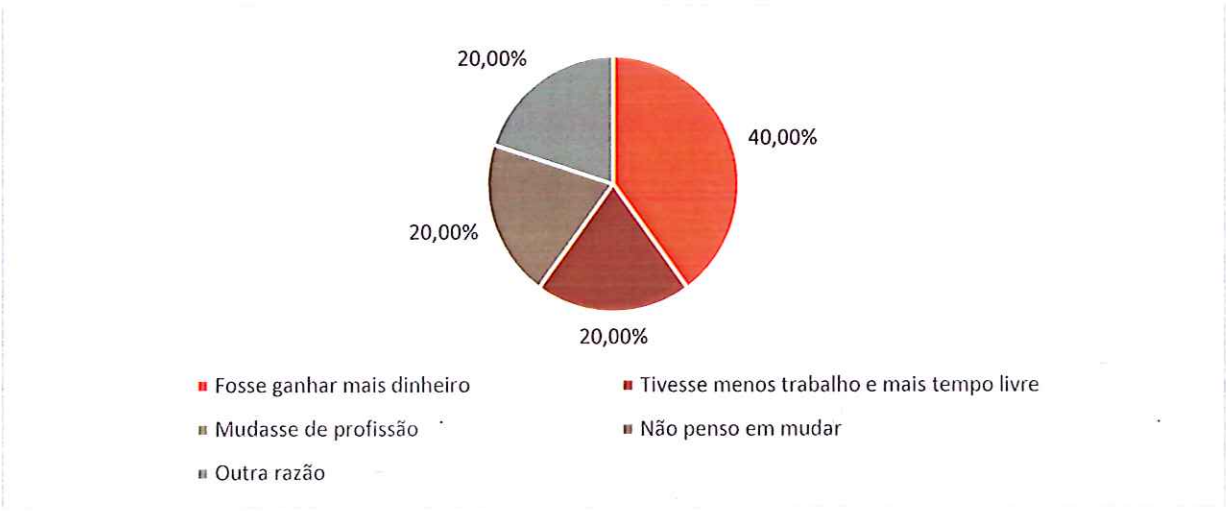


Gráfico XXIV – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.2.3. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)

Foram enviados 24 questionários tendo-se obtido 24 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 100,00%. Destas 24 respostas, 14 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 10 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico XXV – Satisfação Global dos Colaboradores do CACI, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2021 oscilou, chegando a ter classificação inferior a 3,00; contudo, de 2021 para 2022-2023 verificou-se um acréscimo de 0,05 (2,66 para 2,71):

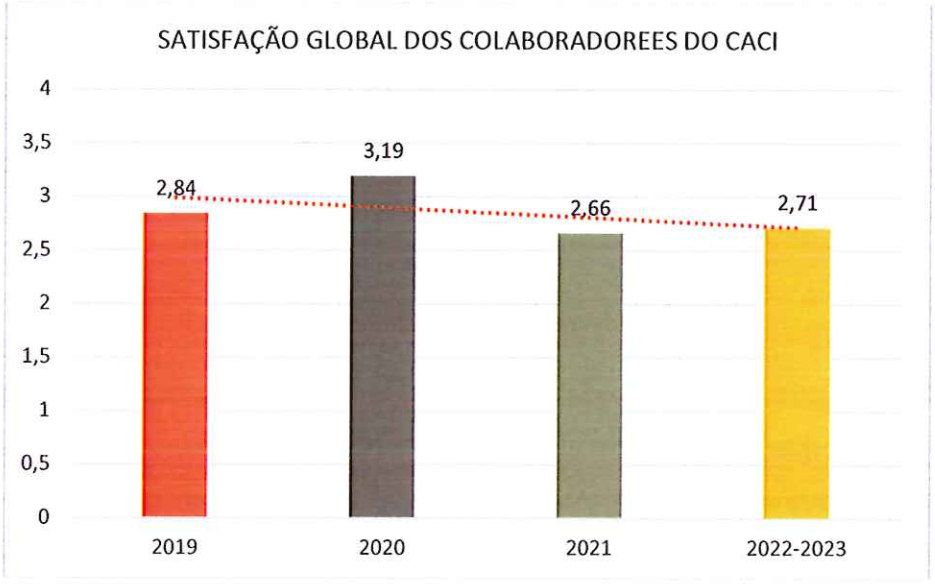


Gráfico XXV – Satisfação Global dos Colaboradores do CACI

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXVI – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CACI, por questão, com marcador 2021, que a maioria das questões obtiveram resultados igual ou superiores ao ano anterior:

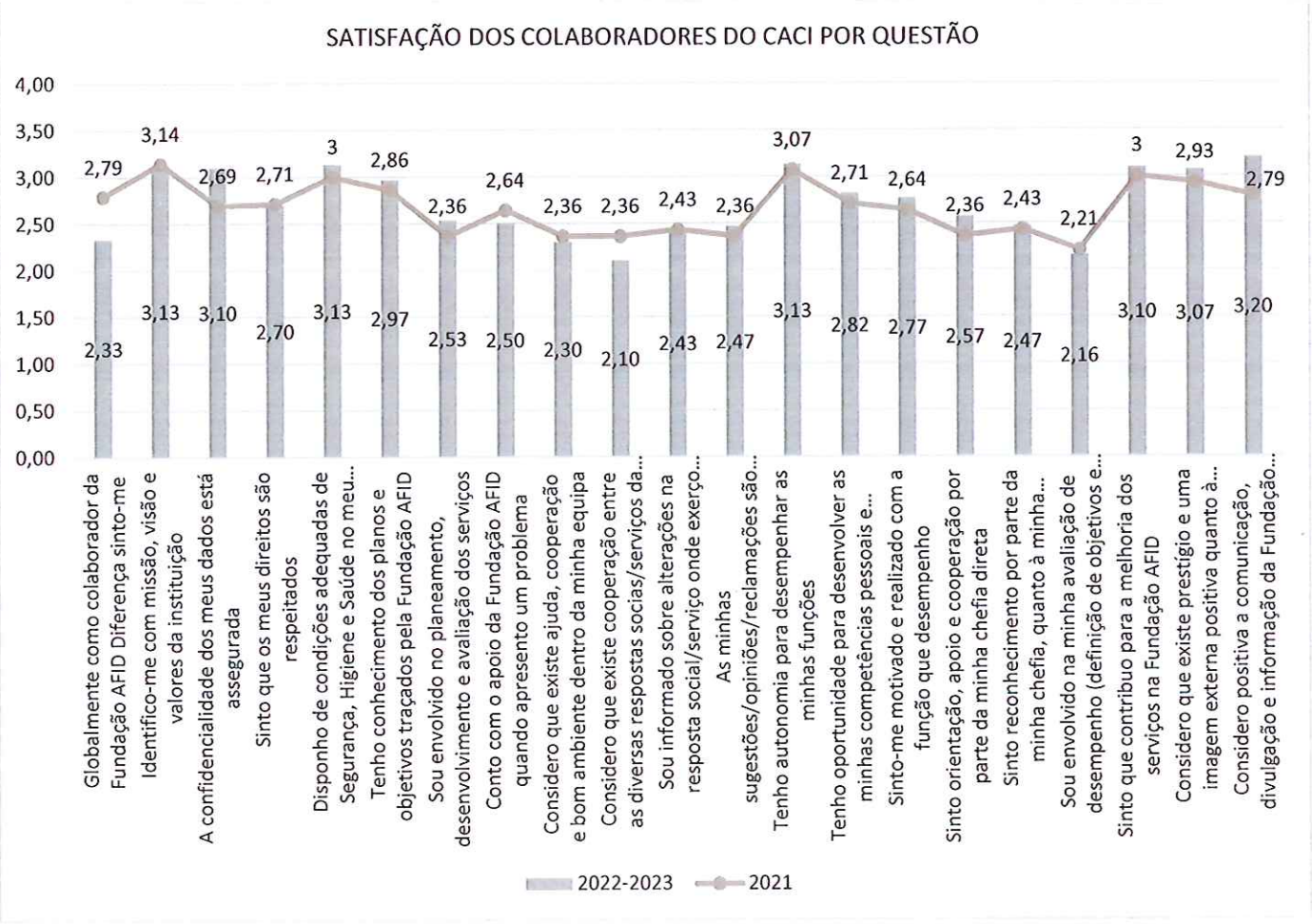


Gráfico XXVI – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CACI, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "Considero positiva a comunicação, divulgação e informação da Fundação (revista, site, ...)" (3,20) e a questão com menor classificação foi "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" (2,10).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Globalmente como colaborador da Fundação AFID Diferença sinto-me..." – decréscimo de 0,46 (2,79 para 2,33);

- "Conto com o apoio da Fundação AFID quando apresento um problema" – decréscimo de 0,14 (2,64 para 2,50).

Salientam-se ainda as questões com maior acréscimo de um ano para o outro:

- "Considero que existe prestígio e uma imagem externa positiva quanto à Fundação AFID Diferença" – acréscimo de 0,14 (2,93 para 3,07);
- "Sinto orientação, apoio e cooperação por parte da minha chefia direta" – acréscimo 0,21 (2,36 para 2,57).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Trabalhar com os clientes."
- "Contribuir para o trabalho da Inclusão da pessoa com deficiência."
- "Autonomia nas decisões das minhas funções."
- "Aprendizagem diária"
- "Saber que estou a ajudar e fazer sorrir os utentes e lhes dar o melhor de mim"
- "Dos meus jovens"
- "Dos clientes"
- "Gestão da equipa e relação com famílias e clientes."
- "Trabalhar com esta população é partilhar o seu amor"
- "Sentir-me útil, com os clientes, e trabalhar nas autonomias e rotinas."
- "Trabalhar com os meninos."
- "Os clientes."
- "São os clientes e a autonomia nas minhas atividades"
- "O sentido de missão;"
- "A relação com os clientes;"
- "O trabalho em equipa;"
- "A falta de monotonia;"
- "A relação com os colegas."
- "Trabalhar diretamente com os utentes e em equipa. Poder partilhar os casos e discutir em conjunto possíveis estratégias a utilizar. Ter autonomia para intervir e ter boas condições no local de trabalho.

- "Trabalhar com e para as pessoas."
- "Gosto da organização e aprendizagem que consigo ter/desenvolver"
- "O trabalho direto com os clientes é sem dúvida o que mais gosto e o que me faz continuar na AFID."
- "O que mais gosto no meu trabalho são as pessoas.
- "Trabalhar com os clientes do lar."
- "Diversificação das tarefas"
- "Interação com os jovens."
- São os nossos clientes maravilhosos, que são carismáticos e alegres, tornando o nosso dia muito melhor! Eles são um desafio diário, mas também são uma fonte de motivação muito boa".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Melhor comunicação, as pessoas são envolvidas em determinadas situações, tarefas, e só a última da hora é que sabem o que realmente vi acontecer"
- "Aumento do salário."
- "Incentivos diversos para os colaboradores."
- "Melhor comunicação da Administração para os colaboradores, nomeadamente em termos de estratégias que adotamos e que caminho estamos a seguir"
- "Trabalho em equipa"
- "Organização"
- "Haver mais comunicação entre nós"
- "Mais comunicação"
- "Como se trata os colaboradores, dentro da afid somos todos iguais e não devia de haver grupinhos, gostamos mais de uns dou que de outros, mas dentro da afid isso não devia de ser tao visível."
- "Mais ações de team building para interação entre respostas sociais para que os colaboradores tenham conhecimento do trabalho que se faz em cada resposta/serviço."
- "Imparcialidade"
- "Injustiças quando me dão muito trabalho para o tempo que eu tenho. Alterações nas equipas dos colaboradores. Mexerem nas equipas que funcionam bem."
- "De ter que fazer coisas que na minha função não são para fazer e tenho que fazer. De haver falta de pessoal, férias e vão-se embora e ninguém entra para o lugar."

- "Comunicação, estar mais envolvido na tomada de decisão, o colaborador ter direito ao dia do seu aniversário."
- "Estar mais envolvida nos objetivos da fundação"
- "Ter mais tempo para organização do trabalho, pii e estudos de caso"
- "Ações que visem uma maior satisfação enquanto colaborador: dia de aniversário, mais dias de férias, maior flexibilidade de horário, etc."
- "Maior envolvimento do departamento de RH no acompanhamento e apoio de conflitos (e outros) com a equipa que dirijo."
- "Alimentação no refeitório."
- "Vencimento."
- "As melhorias que penso que podem ser pensadas, dizem respeito a orientação para o colaborador. E para uma maior capacidade de planeamento e não só reação ao que vai acontecendo e que necessita de resposta."
- "Mais team building's para tentar melhorar o ambiente entre a equipa"
- "Mais reconhecimento"
- "Melhor contribuição financeira (que poderia se refletir, por exemplo no subsídio de alimentação)"
- "Pequenos apoios ao colaborador, como por exemplo, dar o dia do aniversário"
- "Haver uma maior liberdade dos clientes rodarem as diferentes unidades"
- "Dinâmicas de grupo, que vise a interacção dos colaboradores não só da equipa direta, mas de todo o caci"
- "Melhorar a comunicação entre a equipa."
- "Condições financeiras"
- "Regalias"
- "Existência de um gabinete dedicado para a felicidade do colaborador"
- "Mais colaboradores."
- "Entre as várias necessidades, deve ser feito um recrutamento mais ajustado àquilo que é o perfil de colaborador na área da deficiência. As pessoas têm curiosidade pela área, mas necessitam de ter alguma formação e algum enquadramento sobre a área da deficiência. O acolhimento é péssimo, a afid não acolhe as pessoas, não as enquadra, alguns acabam por se conseguir adaptar apesar dessa falha, outros nem por isso. O ambiente que se vive na afid há cerca de 2 anos e meio (pelo menos) é tóxico, as relações entre colaboradores não é, nem positiva para os clientes, nem para a equipa no geral. O mau relacionamento traduz-se num "à vontade" em excesso, havendo a necessidade de serem definidos limites e uma chefia mais assertiva quando é necessário. A remuneração também deve ser avaliada e

refletida, sabemos que é uma área social, mas a valorização profissional é um fator importante para manter os colaboradores motivados, o que não tem acontecido. O trabalho nesta área é cansativo e exigente, quer física, quer emocionalmente. É urgente refletir sobre a forma como os colaboradores são tratados no geral e sobre a forma como as pessoas se relacionam umas com as outras."

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXVII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões:

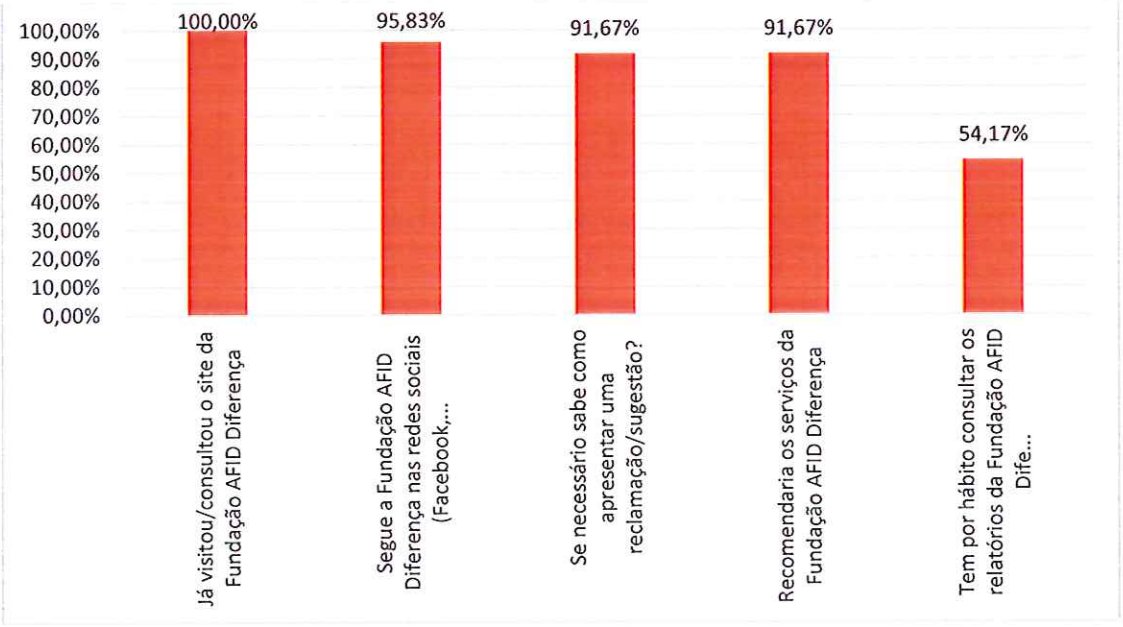


Gráfico XXVII – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (45,71%) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro; de salientar que 17,14% consideraria sair por outra razão, nomeadamente, mudança de ambiente, alterações na situação atual da sua vida, caso tivesse mais condições (ex.:contrato ou seguro de saúde) e melhor ambiente de equipa (para um lugar com maior cooperação e vontade de evoluir), ou caso encontrasse uma instituição mais organizada:

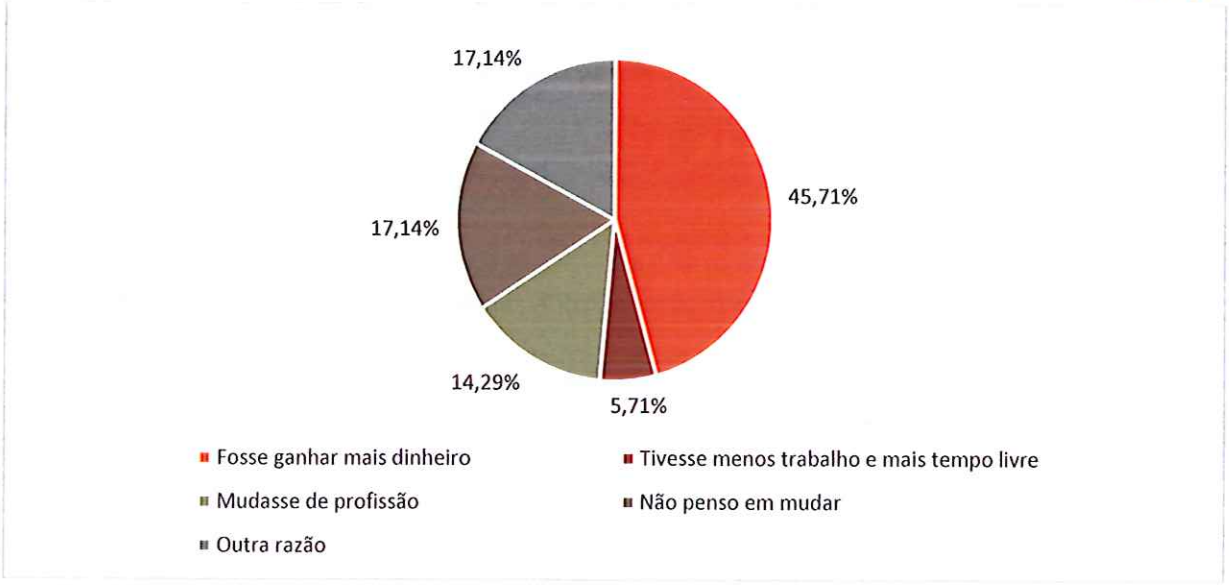


Gráfico XXVIII – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.3. AFID SÉNIOR

A AFID SÉNIOR contempla 2 respostas sociais (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário). Até 2021, os questionários eram realizados por ano civil, contudo, considerou-se mais viável os questionários passarem a ser realizados por ano letivo não tendo existido questionários de satisfação no ano de 2021, para ajuste. Para o ano letivo de 2022-2023, foram enviados 58 questionários e foram obtidas 15 respostas (taxa de adesão de 25,86 %). O quadro 9 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as várias respostas sociais:

	SAD	ERPI
Nº de Questionários Enviados	28	30
Nº de Respostas Obtidas	5	10
Taxa de Adesão	17,86 %	33,33 %

Quadro 9 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre respostas/serviços, em 2022-2023

3.3.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Foram enviados 28 questionários tendo-se obtido 5 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 17,86%. Destas 5 respostas, 3 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 2 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico XXIX – Satisfação Global dos Colaboradores do SAD, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2021 tendencialmente subiu; contudo, de 2021 para 2022-2023 verificou-se um decréscimo de 0,26 (3,25 para 2,99):

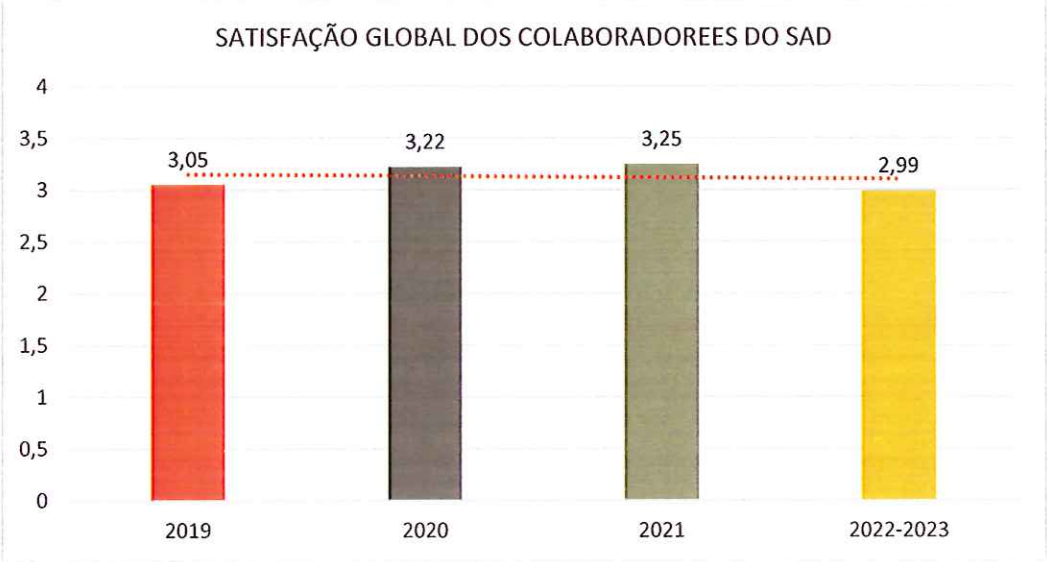


Gráfico XXIX – Satisfação Global dos Colaboradores do SAD

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXX – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do SAD, por questão, com marcador 2021, que a maioria das questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior, com exceção de 5 questões:

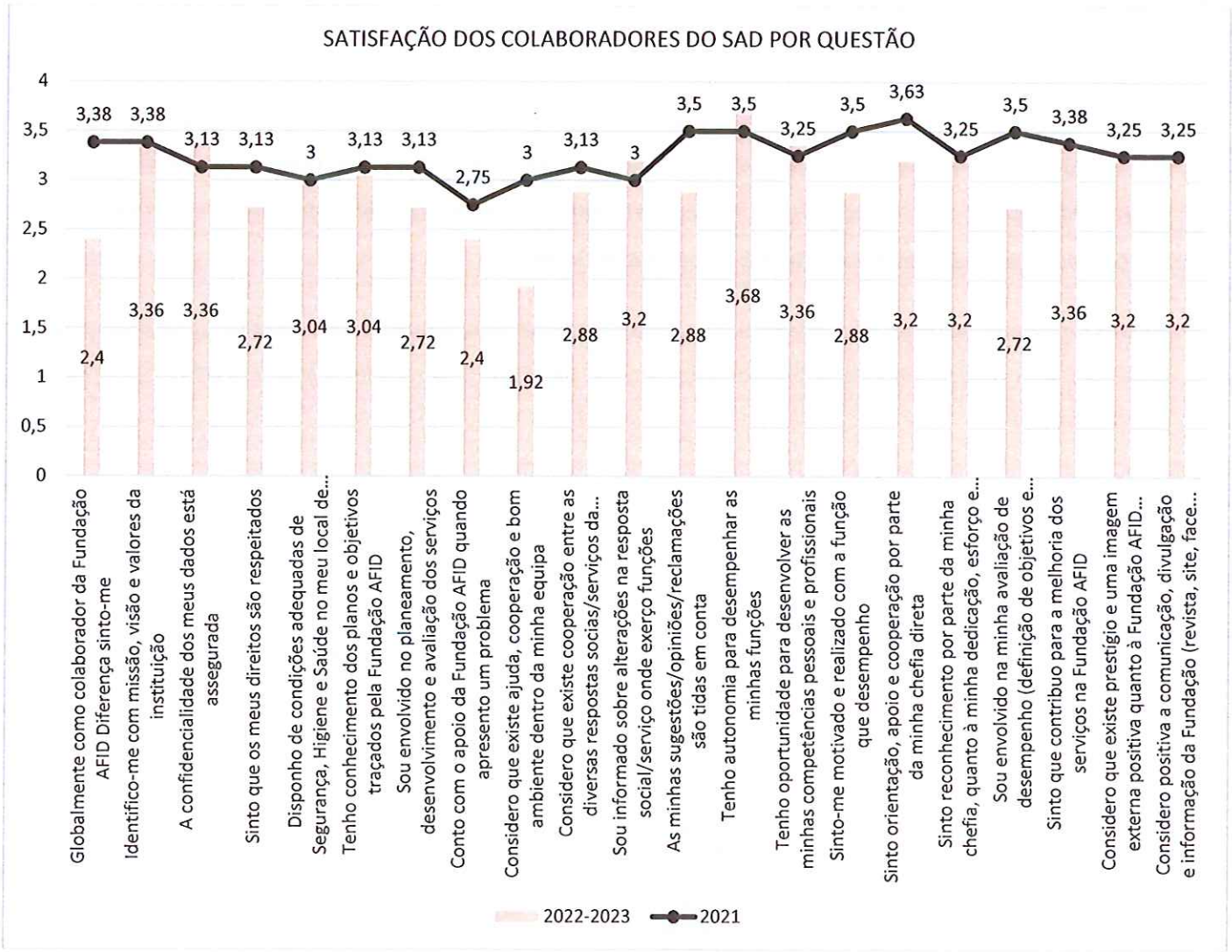


Gráfico XXX – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do SAD, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "Tenho autonomia para desempenhar as minhas funções" (3,68) e a questão com menor classificação foi "Considero que existe ajuda, cooperação e bom ambiente dentro da minha equipa" (1,92) – questão com maior decréscimo.

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Globalmente como colaborador da Fundação AFID Diferença sinto-me..." – decréscimo de 0,98 (3,38 para 2,40);

- "Sou envolvido na minha avaliação de desempenho (definição de objetivos e resultados da avaliação)" – decréscimo de 0,78 (3,50 para 2,72).

Salientam-se ainda as questões com maior acréscimo de um ano para o outro:

- "A confidencialidade dos meus dados está assegurada" – acréscimo de 0,23 (3,13 para 3,36);
- "Sou informado sobre alterações na resposta social/serviço onde exerço funções" – acréscimo de 0,20 (3,00 para 3,20).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Ser útil ao próximo!"
- "Amar, respeitar e cuidar!"
- "O poder melhorar a qualidade de vida dos clientes quer a nível físico (higiene, alimentação,etc) assim como a nível psíquico."
- "Gosto de sentir que o meu trabalho faz a diferença na vida das pessoas e que melhoro a vida de cada um"
- "O sentir que estou a contribuir de forma positiva para a melhoria da qualidade de vida dos clientes que atendemos."
- "Prestar cuidados, com amor e carinho ao idoso".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Mais disponibilidade para falar sobre assuntos relacionados com os colaboradores!"
- "Resolver a falta de pessoal a cima de tudo, pois é um enorme sobcarrego para quem está a trabalhar e com isso tem se visto um aumento de baixas e acidentes de trabalho."
- "Tentar fazer algo para melhorar o espírito de equipa que neste momento é quase nulo."
- "Dar formação, mas formação válida que nos ajude mesmo no nosso trabalho."

- "Creio que devemos em conjunto refletir e repensar estratégias de reconhecimento dos colaboradores e dinamizar mais dinâmicas de equipa de modo a promover a cooperação e promoção de um bom ambiente de trabalho"
- "O ambiente no trabalho".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXXI – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões:

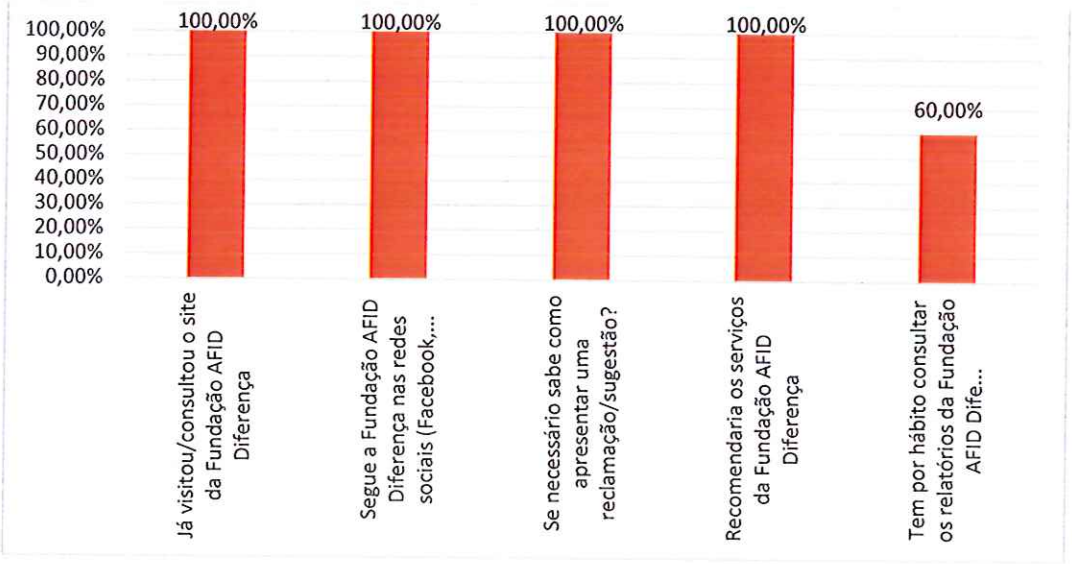


Gráfico XXXI – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (33,33 %) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro ou não pensa em mudar:

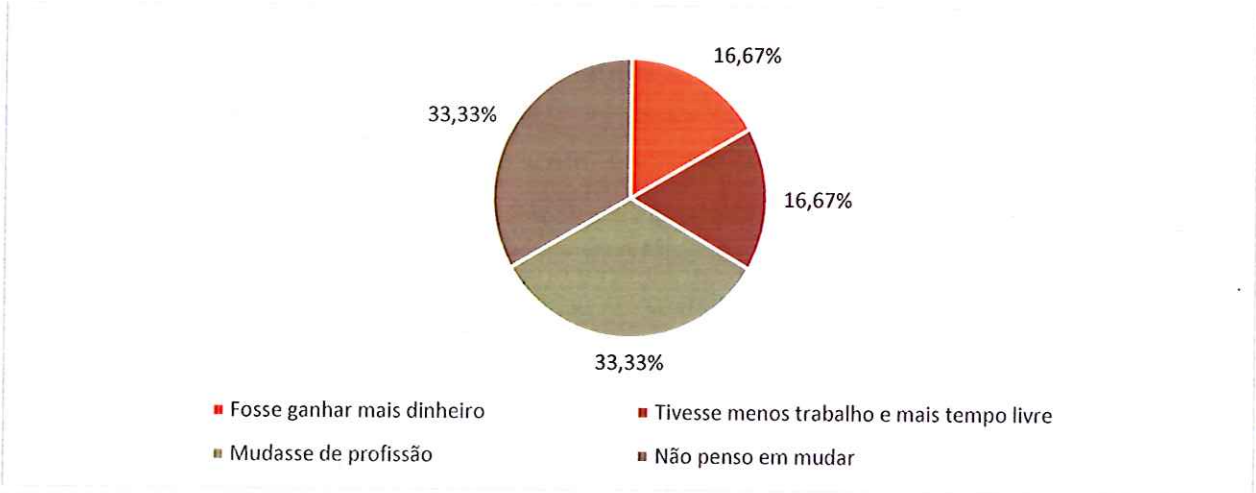


Gráfico XXXII – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.3.2. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

Foram enviados 30 questionários tendo-se obtido 10 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 33,33%. Destas 10 respostas, 4 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 5 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais* e 1 na categoria *Motoristas, Auxiliares de Serviços Gerais e Jardineiros.*

Através do gráfico XXXIII – Satisfação Global dos Colaboradores da ERPI, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2021 oscilou, mantendo-se sempre acima da classificação 3,00; contudo, de 2021 para 2022-2023 verificou-se um decréscimo de 0,85 (3,32 para 2,47).

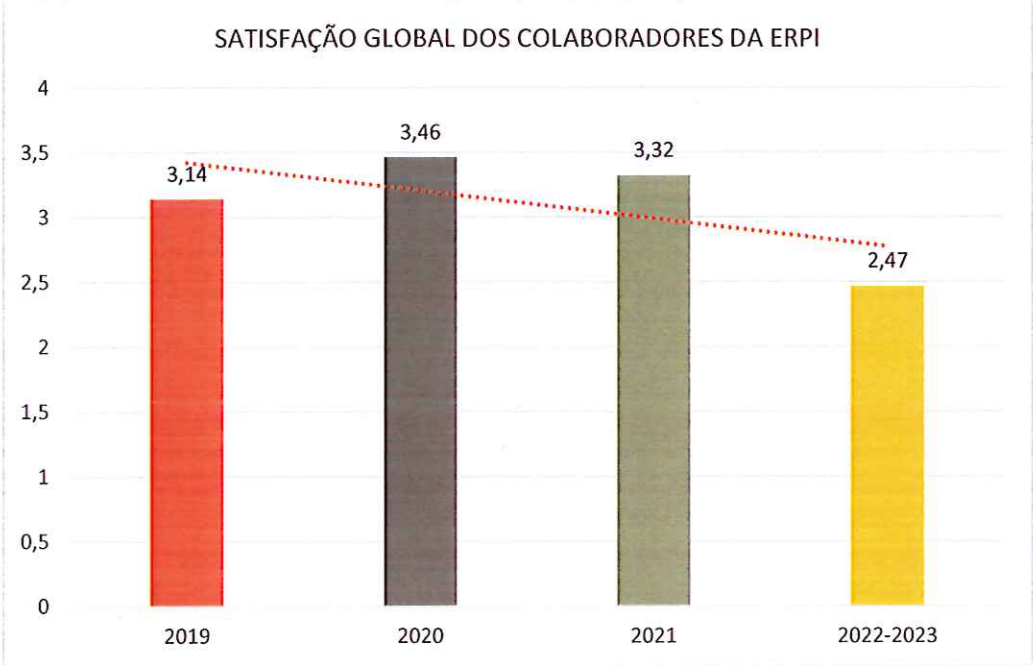


Gráfico XXXIII – Satisfação Global dos Colaboradores da ERPI

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXXIV – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da ERPI por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior:

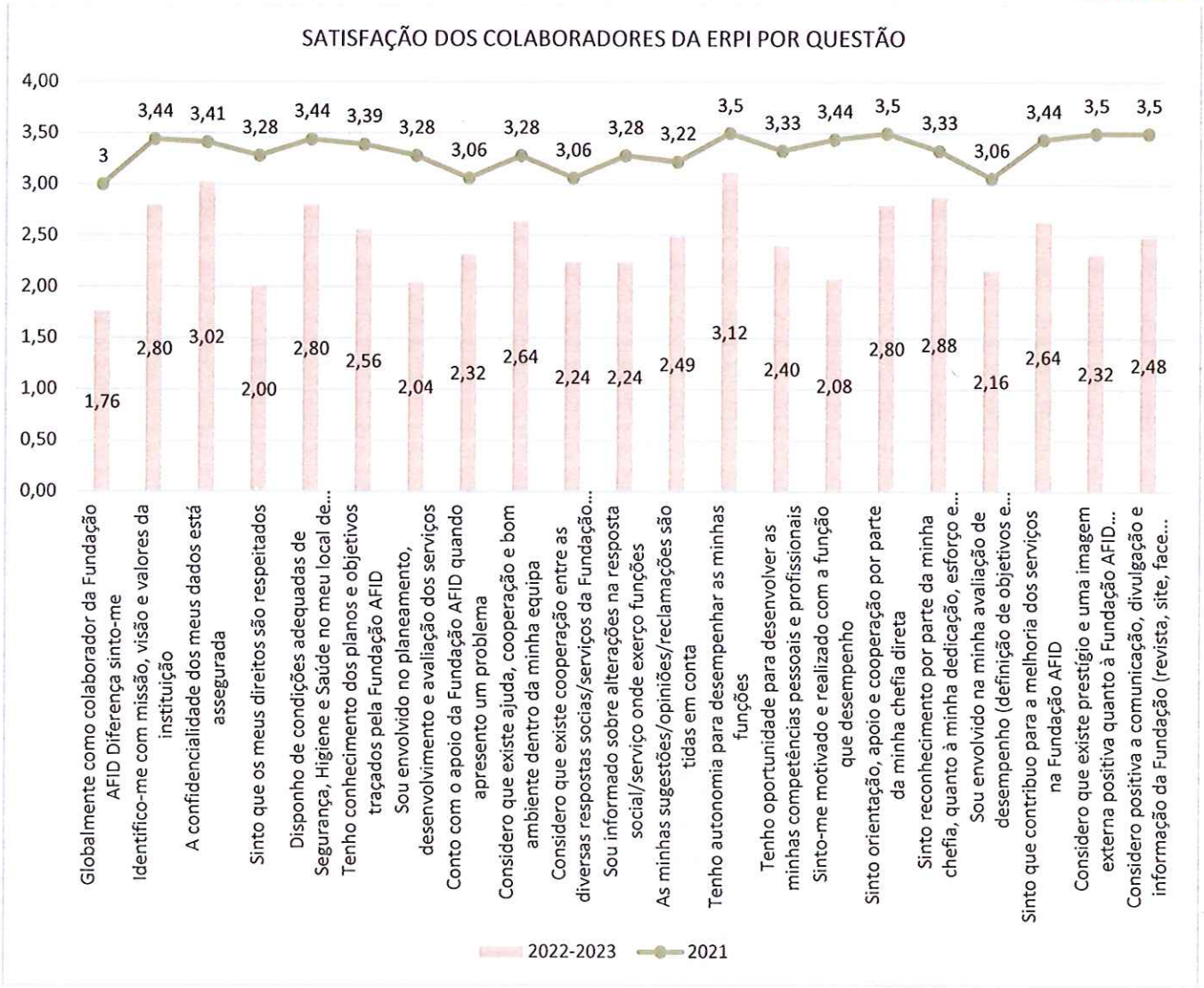


Gráfico XXXIV – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da ERPI, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "Tenho autonomia para desempenhar as minhas funções" (3,12) e a questão com menor classificação foi "Globalmente como colaborador da Fundação AFID Diferença sinto-me..." (1,76).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando omesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Sinto-me motivado e realizado com a função que desempenho" – decréscimo de 1,36 (3,44 para 2,08);
- "Sinto que os meus direitos são respeitados" – decréscimo de 1,28 (3,28 para 2,00);
- "Sou envolvido no planeamento, desenvolvimento e avaliação dos serviços" – decréscimo de 1,24 (3,28 para 2,04).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "são os clientes"
- "Quando tenho oportunidade para realizar tarefas que são da minha área"
- "Autonomia no trabalho"
- "O ambiente entre a equipa técnica"
- "Estar a ajudar e conviver com os clientes e vê-los felizes"
- "Interagir com os clientes"
- "Cuidar dos clientes"
- "Quando existe retorno da qualidade do trabalho exercido"
- "Cooperação das equipes, os utentes são o maior incentivo"
- "Me sentir útil no cuidado com os idosos."
- "O acompanhamento às pessoas atendidas na instituição".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Serviço de manutenção"
- "Respeitarem as minhas funções enquanto profissional"
- "Providenciar o número de funcionários adequado para garantir que os serviços prestados são da melhor qualidade"
- "Não colocar funcionários a realizar tarefas que não fazem parte da sua competência"
- "Criar um banco de horas para que os funcionários possam deslocar-se a consultas e exames sem serem descontados monetariamente"
- "Aumentar o subsídio de refeição"
- "Respeito pelo trabalho do técnico "

- "Subsídio de alimentação"
- "O Salário é injusto tendo em conta o trabalho pesado tanto físico como psicológico"
- "O Salário não reflete os anos que dedicamos à fundação"
- "Apesar dos pedidos de uma revisão salarial justa, só são feitos o que a lei obriga"
- "Instalações a necessitar urgentemente de manutenção (paredes, tomadas elétricas, torneiras, chuveiros, humidade, pintura, etc.). Deveria ser prioritário."
- "Demasiada burocracia e desconfiança dos pela fundação."
- "Melhorias da qualidade em geral, especificamente alguns equipamentos, infraestruturas e auxiliadores ao bom desempenho do trabalho deveriam ser melhorados, recolocados ou substituídos. Exemplos como instalações sanitárias, equipamentos para higiene pessoal e individual, iluminação nos quartos, renovação de tomadas etc etc. A equipa precisa estar ciente das decisões tomadas pela direção da fundação. Muitas vezes sabemos das situações por que outros colaboradores comentam, nunca sabemos realmente o que é certo ou errado. Só fomos informados que não seriam mais pagos os feriados um dia antes do feriado. Antes disso já haviam boatos que seria assim; a comunicação dentro das equipas e ao nível geral da organização e ainda maior oferta formativa".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXXV – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões:

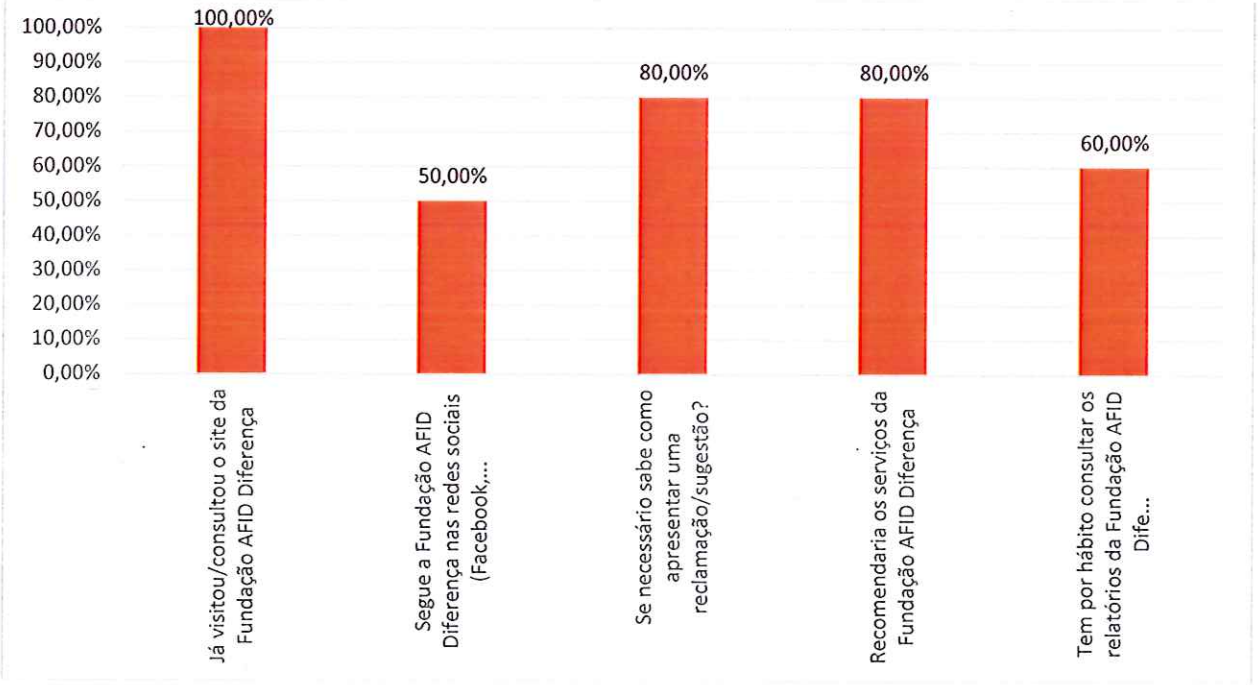


Gráfico XXXV – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (44,44 %) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro:

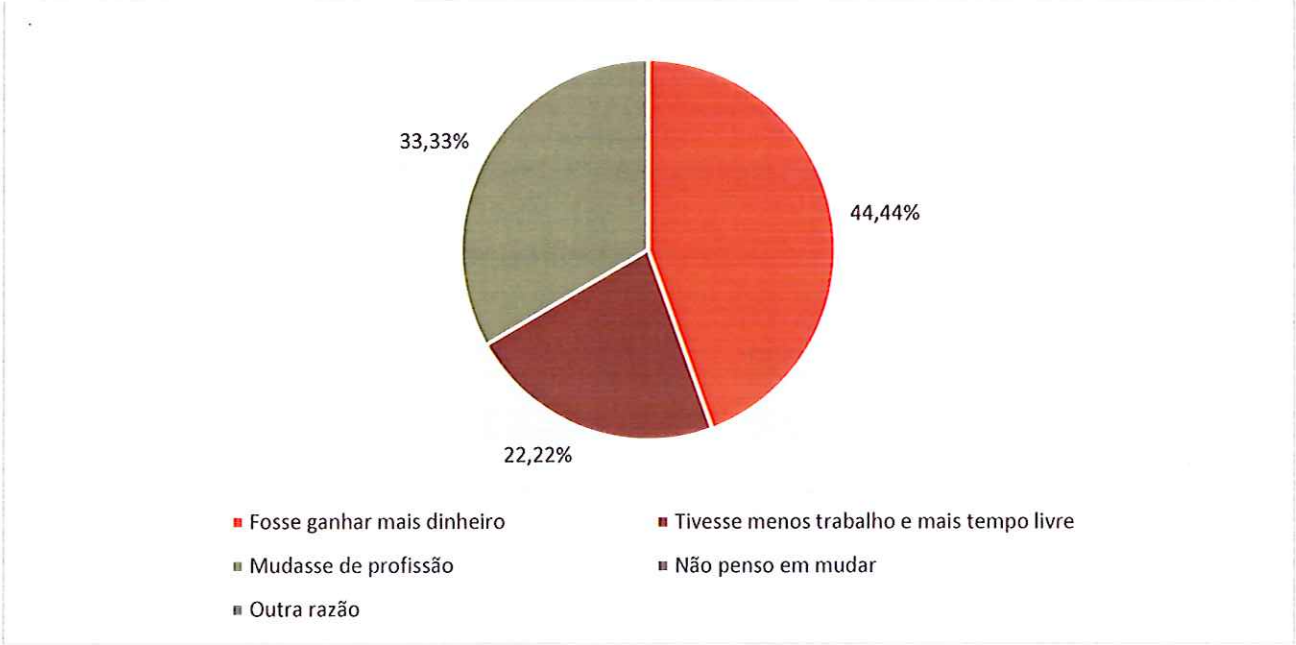


Gráfico XXXVI – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.4. Outros Serviços

A AFID contempla ainda outros serviços, nomeadamente, Centro de Medicina Física e Reabilitação, Centro de Recursos para a Inclusão, Serviços Gerais e Serviços Administrativos. Até 2021, os questionários eram realizados por ano civil, contudo, considerou-se mais viável os questionários passarem a ser realizados por ano letivo não tendo existido questionários de satisfação no ano de 2022, para ajuste.

3.4.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR)

Foram enviados 6 questionários tendo-se obtido 6 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 100,00%. Destas 6 respostas, 1 pessoas constavam na categoria profissional de *Monitores, Formadores, Ajudantes de Ação Direta, Ajudantes de Ação Educativa* e 5 na categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais.*

Através do gráfico XXXVII – Satisfação Global dos Colaboradores do CMFR, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2022-2023 tem, tendencialmente, vindo a aumentar, verificando-se que de 2021 para o presente, a classificação da satisfação global dos colaboradores, se manteve (3,53):

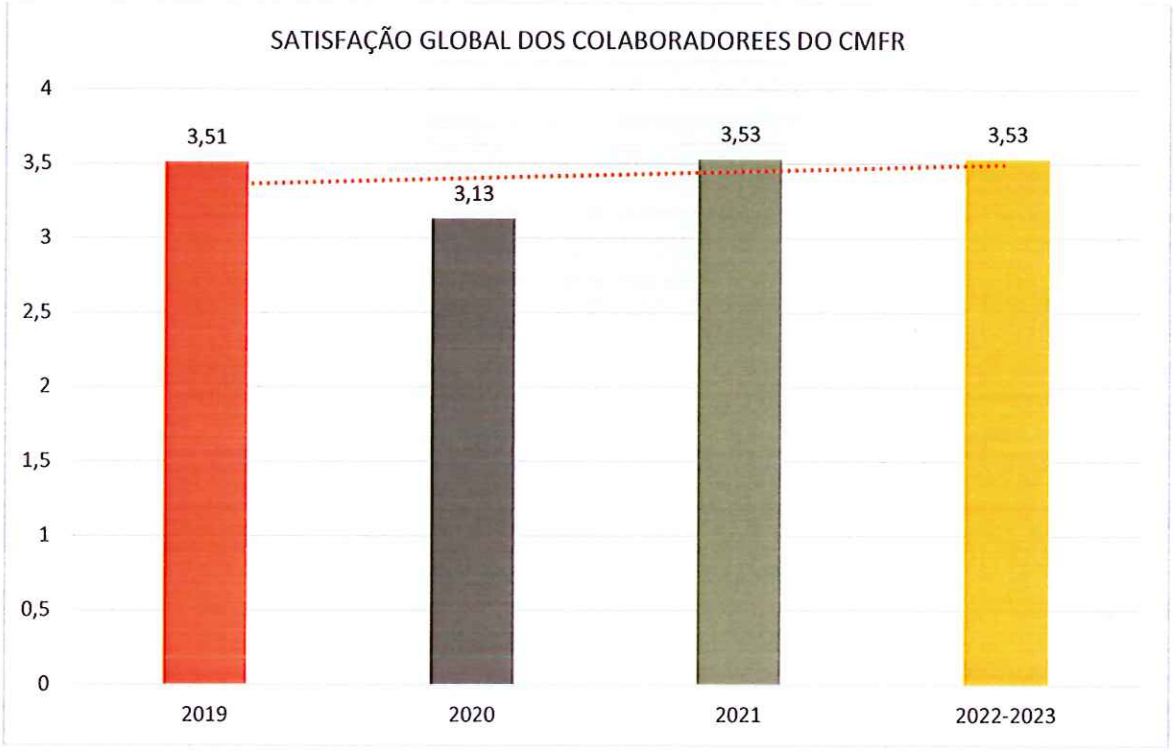


Gráfico XXXVII – Satisfação Global dos Colaboradores do CMFR

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXXVIII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CMFR por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados iguais ou superiores ao ano anterior, com exceção de 5 questões:

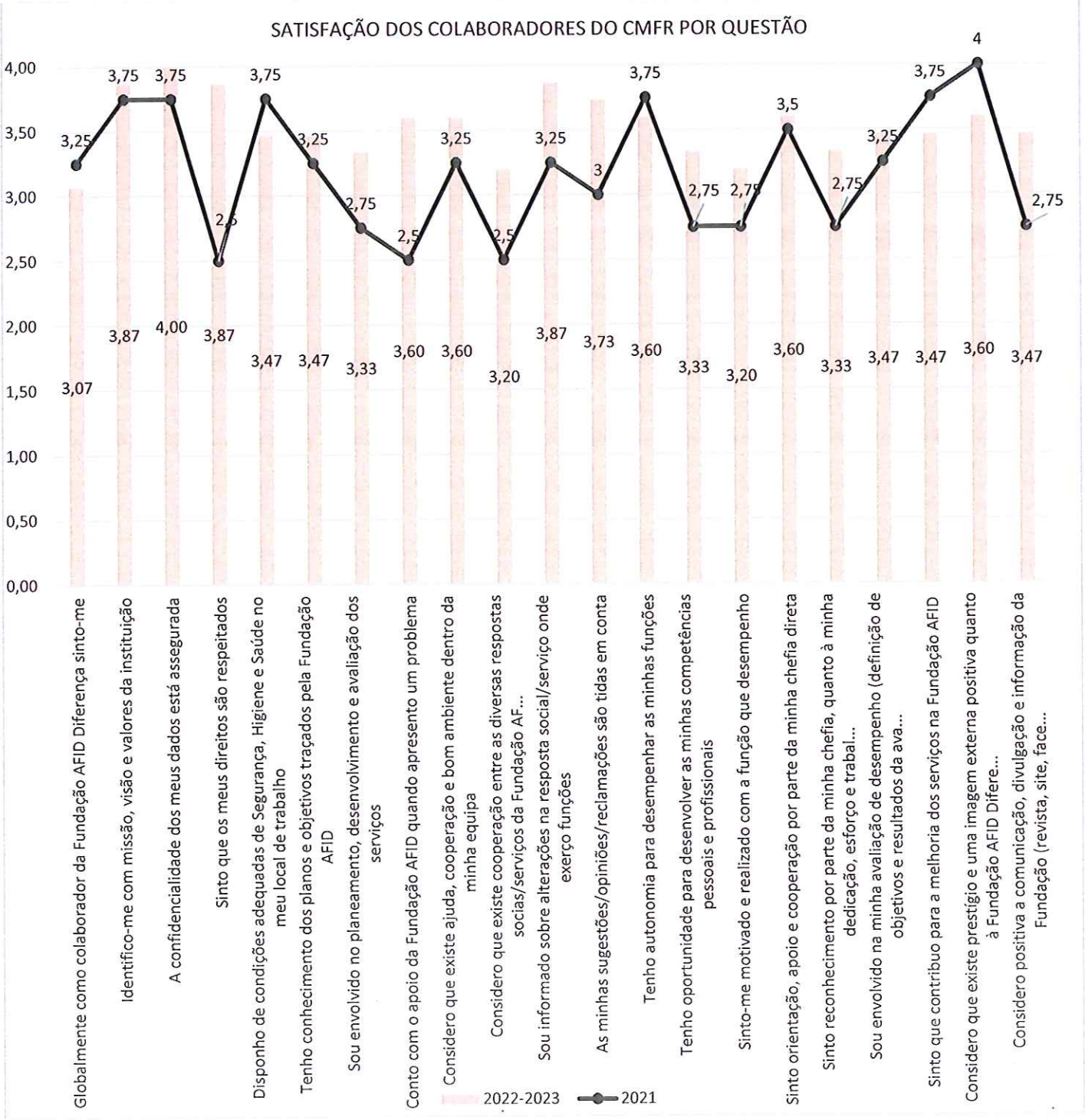


Gráfico XXXVIII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CMFR, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação, em 2022-2023, foi "A confidencialidade dos meus dados está assegurada" (4,00) e a questão com menor classificação foi "Globalmente como colaborador da Fundação AFID Diferença sinto-me..." (3,07).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Considero que existe prestígio e uma imagem externa positiva quanto à Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,40 (4,00 para 3,60);
- "Disponho de condições adequadas de Segurança, Higiene e Saúde no meu local de trabalho" – decréscimo de 0,28 (3,75 para 3,47);
- "Sinto que contribuo para a melhoria dos serviços na Fundação AFID" - decréscimo de 0,28 (3,75 para 3,47.

As questões com maior acréscimo, de um ano para o outro foram:

- "Conto com o apoio da Fundação AFID quando apresento um problema" – acréscimo de 1,10 (2,50 para 3,60);
- "As minhas sugestões/opiniões/reclamações são tidas em conta" – acréscimo de 0,73 (3,00 para 3,73);
- "Considero positiva a comunicação, divulgação e informação da Fundação (revista, site, ...)" – acréscimo de 0,72 (2,75 para 3,47).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "A equipa"
- "Fazer o que gosto"
- "Equipa de trabalho."
- "Autonomia e independência para trabalhar."
- "Trabalho de equipa com os colegas"
- "Ver a diferença que faço com o meu trabalho e poder ter autonomia para o exercer."
- "A minha equipa e quando temos utentes com motivação para melhorar e se obtém bons resultados."
- "Contribuir para a melhoria da qualidade de vida de quem nos procura".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Melhoria da comunicação interna e cooperação entre as respostas sociais"
- "Melhorias de ajuda técnica."
- "Existe muito trabalho burocrático e de secretaria que não diz respeito à minha profissão e dos meus colegas, pelo que não temos competências para tal, e na minha opinião deveria existir alguém com essas competências para realizar esse trabalho."
- "Atualizar os equipamentos de fisioterapia seria uma mais valia e prestação de serviços com maior qualidade"
- "Ter mais reconhecimento no meu trabalho."
- "O elevador da piscina;"
- "As marquesas da sala de eletroterapia."
- "As avaliações em papel, as faturações, as avaliações, planos e presenças no computador ocupam demasiado tempo e é necessário ter esse tempo livre para as fazer ou então o processo deveria tornar-se mais simples."
- "Investir em novas parcerias".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXXVIX – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Tem por hábito consultar os relatórios da Fundação AFID Diferença?" (33,33%):

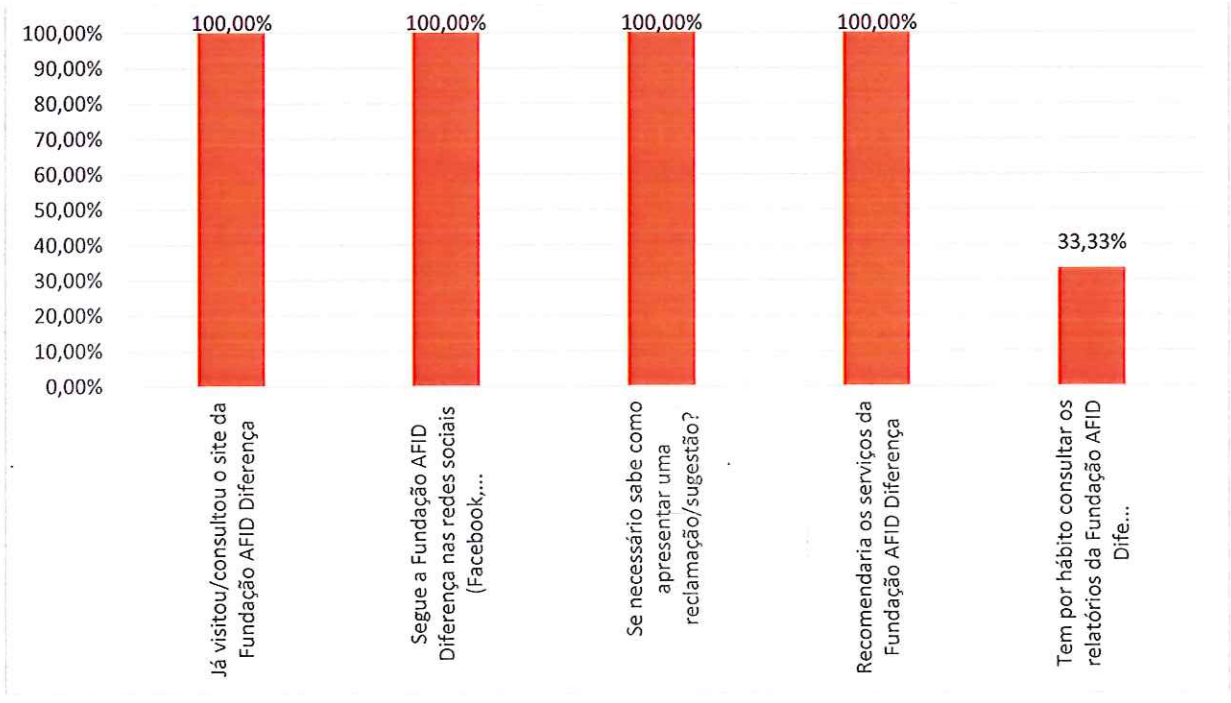


Gráfico XXXVIX – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (33,33 %) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro ou mudasse de profissão:

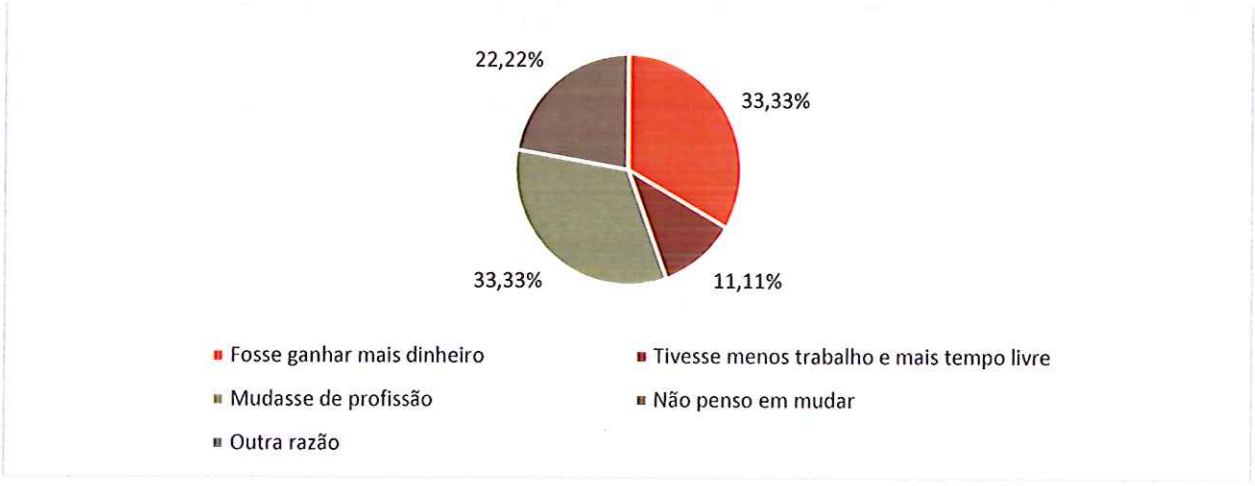


Gráfico XL – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.4.2. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

Foram enviados 6 questionários tendo-se obtido 6 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 100,00%. Destas 6 respostas, 5 estão na categoria profissional de *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais.*

Através do gráfico XLI – Satisfação Global dos Colaboradores do CRI, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2022-2023 tem, tendencialmente, vindo a aumentar, verificando-se que de 2021 para o presente, a classificação da satisfação global dos colaboradores, aumentou 0,19:

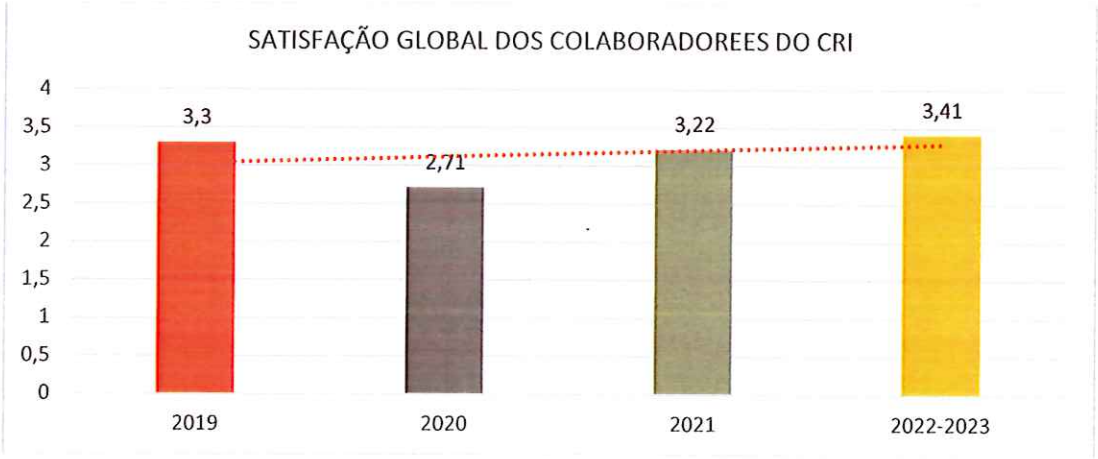


Gráfico XLI – Satisfação Global dos Colaboradores do CRI

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XLII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CRI por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados iguais ou superiores ao ano anterior, com exceção de 4 questões que mantiveram ou diminuíram:

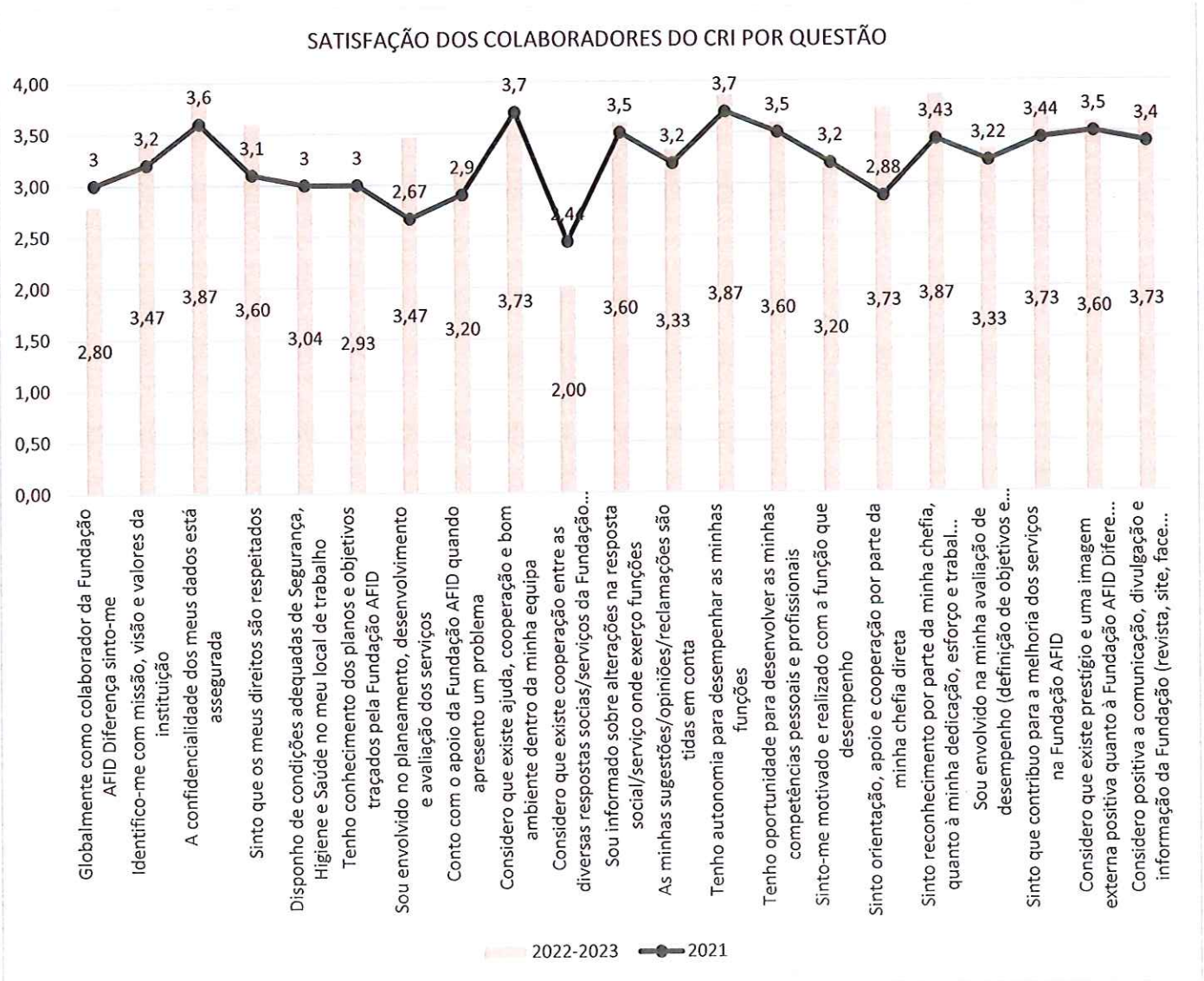


Gráfico XLII – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CRI, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que as questões com maior classificação, em 2022-2023, foram "A confidencialidade dos meus dados está assegurada, "Tenho autonomia para desempenhar as minhas funções" e "Sinto reconhecimento por parte da minha chefia, quanto à minha dedicação, esforço e trabalho" (3,87); a

questão com menor classificação foi "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" (2,00).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando omesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Globalmente como colaborador da Fundação AFID Diferença sinto-me..." – decréscimo de 0,20 (3,00 para 2,80);
- "Tenho conhecimento dos planos e objetivos traçados pela Fundação AFID" – decréscimo de 0,07 (3,00 para 2,93).

As questões com maior acréscimo, de um ano para o outro foram:

- "Sinto orientação, apoio e cooperação por parte da minha chefia direta" – acréscimo de 0,85 (2,88 para 3,73);
- "Sou envolvido no planeamento, desenvolvimento e avaliação dos serviços" – acréscimo de 0,80 (2,67 para 3,47);
- "Sinto que os meus direitos são respeitados" – acréscimo de 0,50 (3,10 para 3,60).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Diversidade de problemáticas"
- "Autonomia nas funções"
- "O trabalho com as diferentes faixas etárias e problemáticas"
- "Ter autonomia para desempenhar as minhas funções"
- "Toda a diversidade e especificidade das disfunções comunicativas que me surgem. Eu sei o que é estar nas duas faces da mesma moeda."
- "Ajudar aqueles que mais necessitam"
- "A relação que se cria com as crianças, todo processo de desenvolvimento da ligação afetiva".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Gostava que fosse possível desenvolver um contrato de trabalho que me fizesse sentir segura e estável na instituição"
- "Quantidade de crianças que atendemos por dia, torna o trabalho muito exigente"
- "Acaba por não haver tempo suficiente para a quantidade de trabalho indireto que temos (relatórios, articulação com os pais) e impossibilita o trabalho profundo com cada criança"
- "Melhores renumerações"
- "Possibilitarem formação/atualização aos técnicos, em horário laboral. Todas as áreas da saúde estão em evolução sobretudo com as plataformas online que vieram para ficar. A AFID deve acreditar que ao possibilitar o crescimento (opcional) na atualização de conhecimentos dos técnicos, ganha em todas as vertentes. Enquanto instituição, na satisfação e cada vez maior capacitação dos colaboradores, e, consequentemente, nos resultados e na abordagem destes com os utentes/clientes."
- "Mais teletrabalho quando possível."
- "Apoio para as deslocações realizadas pelos técnicos do CRI nas escolas".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XLIII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Tem por hábito consultar os relatórios da Fundação AFID Diferença?" (33,33%):

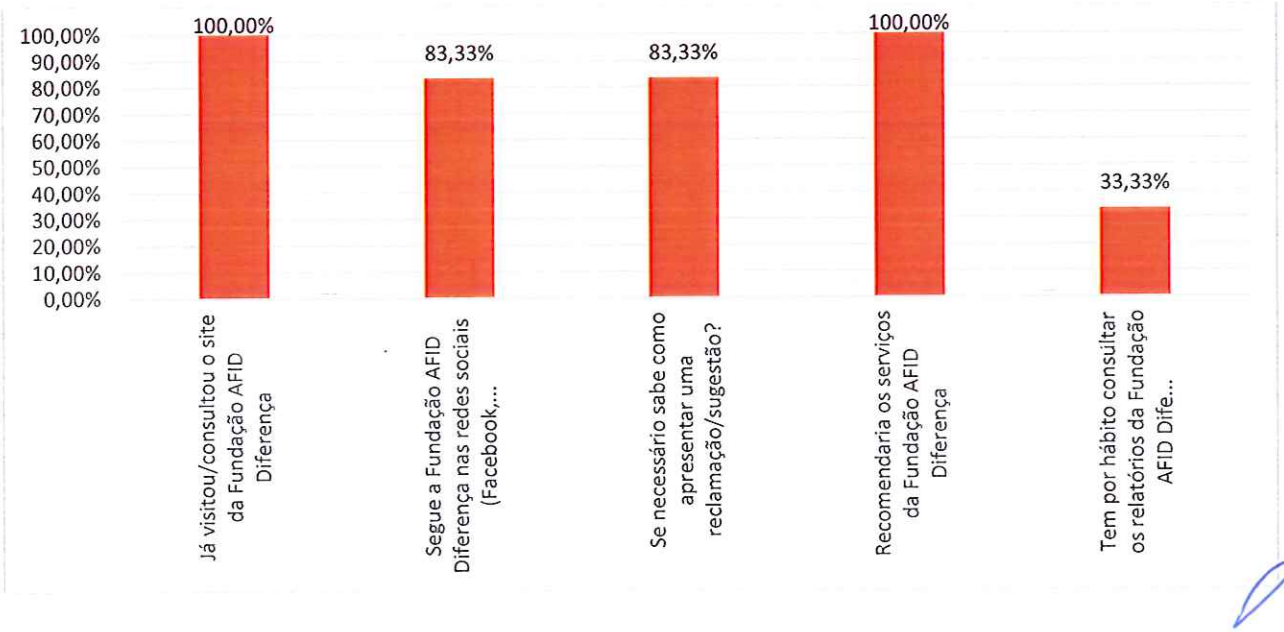


Gráfico XLIII – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (50,00 %) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro:

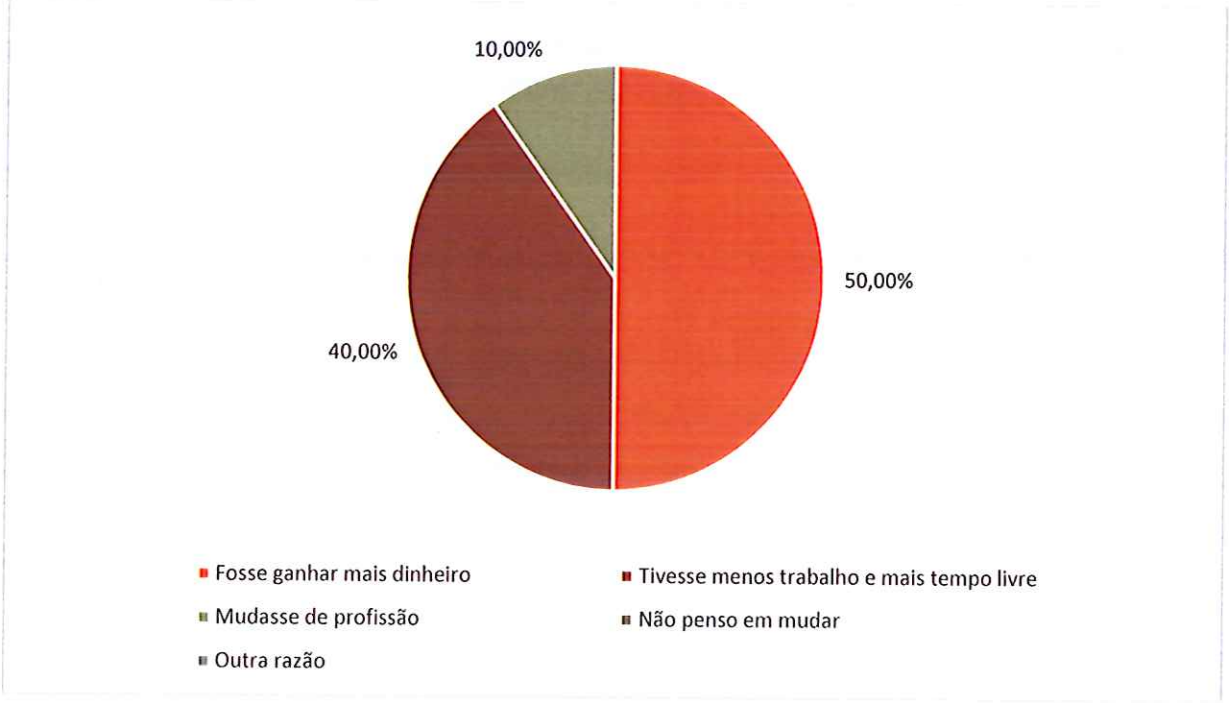


Gráfico XLIV – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.4.3. Serviços Gerais

Foram enviados 36 questionários tendo-se obtido 12 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 33,33%. Destas 12 respostas, 10 são da categoria profissional *Motoristas, Auxiliares de Serviços Gerais e Jardineiros* e 2 da categoria *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico XLV – Satisfação Global dos Colaboradores dos Serviços Gerais, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2022-2023 tem, tendencialmente, vindo a diminuir, verificando-se que de 2021 para o presente, a classificação da satisfação global dos colaboradores diminuiu 0,37:

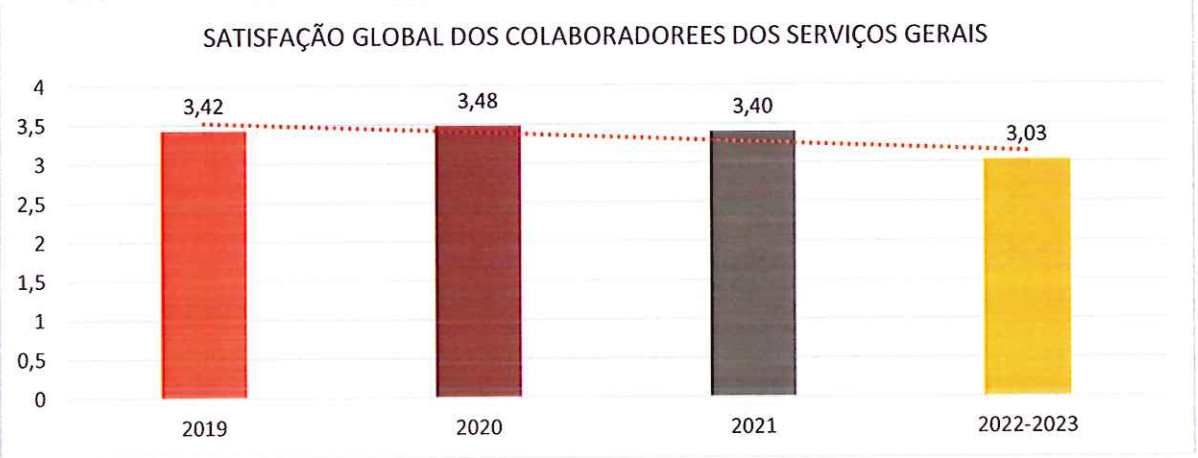


Gráfico XLV – Satisfação Global dos Colaboradores dos Serviços Gerais

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XLVI – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores dos Serviços Gerais por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior, com exceção de 2 questões:



Gráfico XLVI – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores dos Serviços Gerais, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que as questões com maior classificação, em 2022-2023, foram "A confidencialidade dos meus dados está assegurada, "Sinto que contribuo para a melhoria dos serviços na Fundação AFID" (3,80); a questão com menor classificação foi "Sou envolvido na minha avaliação de desempenho (definição de objetivos e resultados da avaliação)" (2,33).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "Sinto-me motivado e realizado com a função que desempenho" – decréscimo de 0,71 (3,64 para 2,93);
- "Considero que existe prestígio e uma imagem externa positiva quanto à Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,72 (3,72 para 3,00).

A segunda questão com maior acréscimo, de um ano para o outro foi:

- "Sinto que os meus direitos são respeitados" – acréscimo de 0,22 (3,18 para 3,40).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Das pessoas."
- "Tudo
- "A hora de sair"
- "De tudo um pouco"
- "Interagir com alguns colaboradores"
- "Interação de alguns colaboradores".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Uma viatura pesada mais moderna."
- "Contratar mais funcionários"
- "Contratar mais funcionários"
- "Contratar mais funcionários"
- "Estabelecer/construir uma zona para funcionários fumadores e não fumadores"
- "Mais alguém para trabalhar"
- "Melhorar comunicação dos superiores com colaboradores e também valorizar o colaborador como profissional".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XLVII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Tem por hábito consultar os relatórios da Fundação AFID Diferença?" (25,00%):

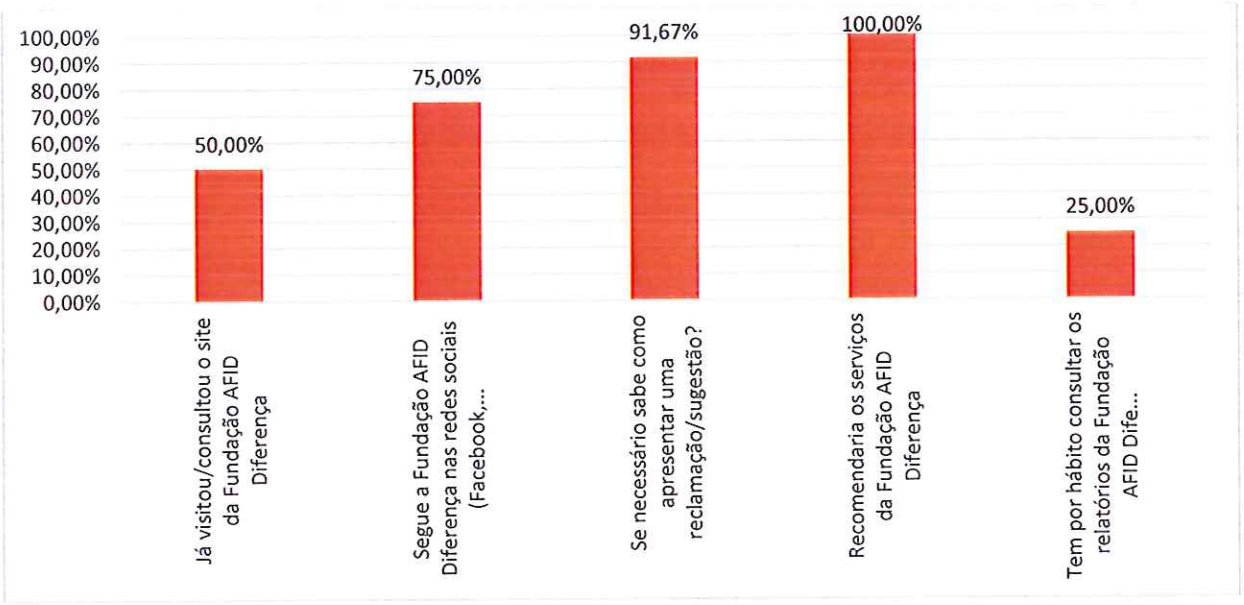


Gráfico XLVII – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas (50,00 %) iria sair da AFID caso fosse ganhar mais dinheiro:

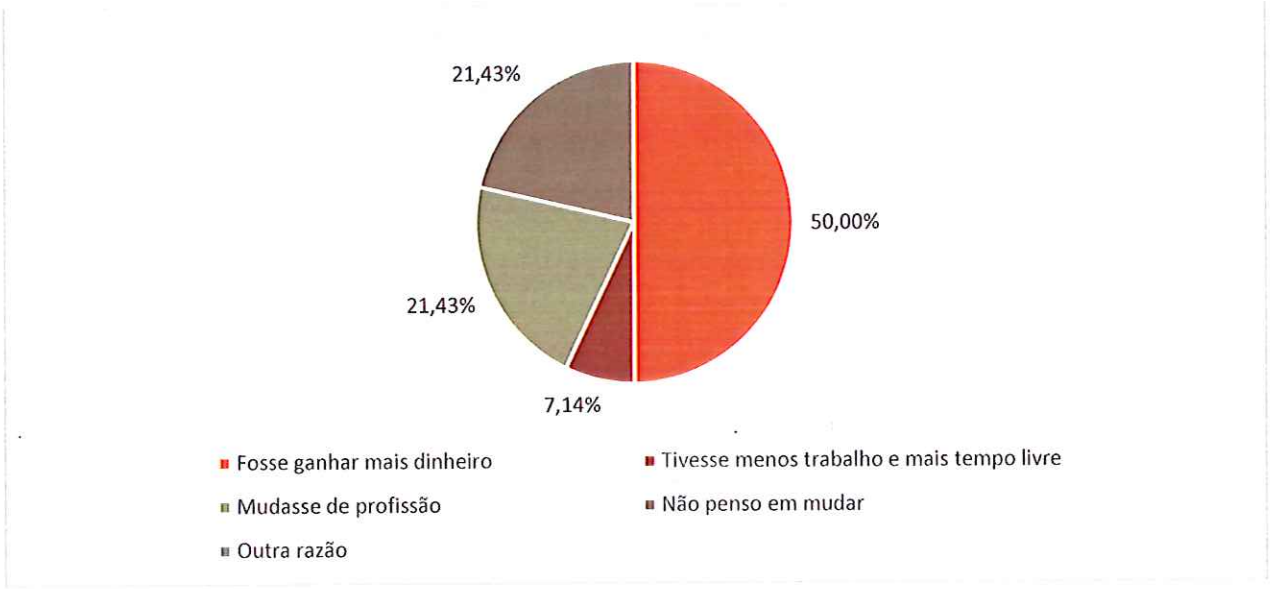


Gráfico XLVIII – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.4.4. Serviços Administrativos

Foram enviados 8 questionários tendo-se obtido 8respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 100,00%. Destas 8 respostas, todas as pessoas são da categoria profissional *Administradores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Secção, Técnicos Superiores, Escriturários e Encarregados Gerais*.

Através do gráfico XLIX – Satisfação Global dos Colaboradores dos Serviços Administrativos, é possível constatar que a satisfação de 2019 para 2022-2023 tem, tendencialmente, vindo a aumentar, verificando-se que de 2021 para o presente, a classificação da satisfação global dos colaboradores, aumentou 0,50:

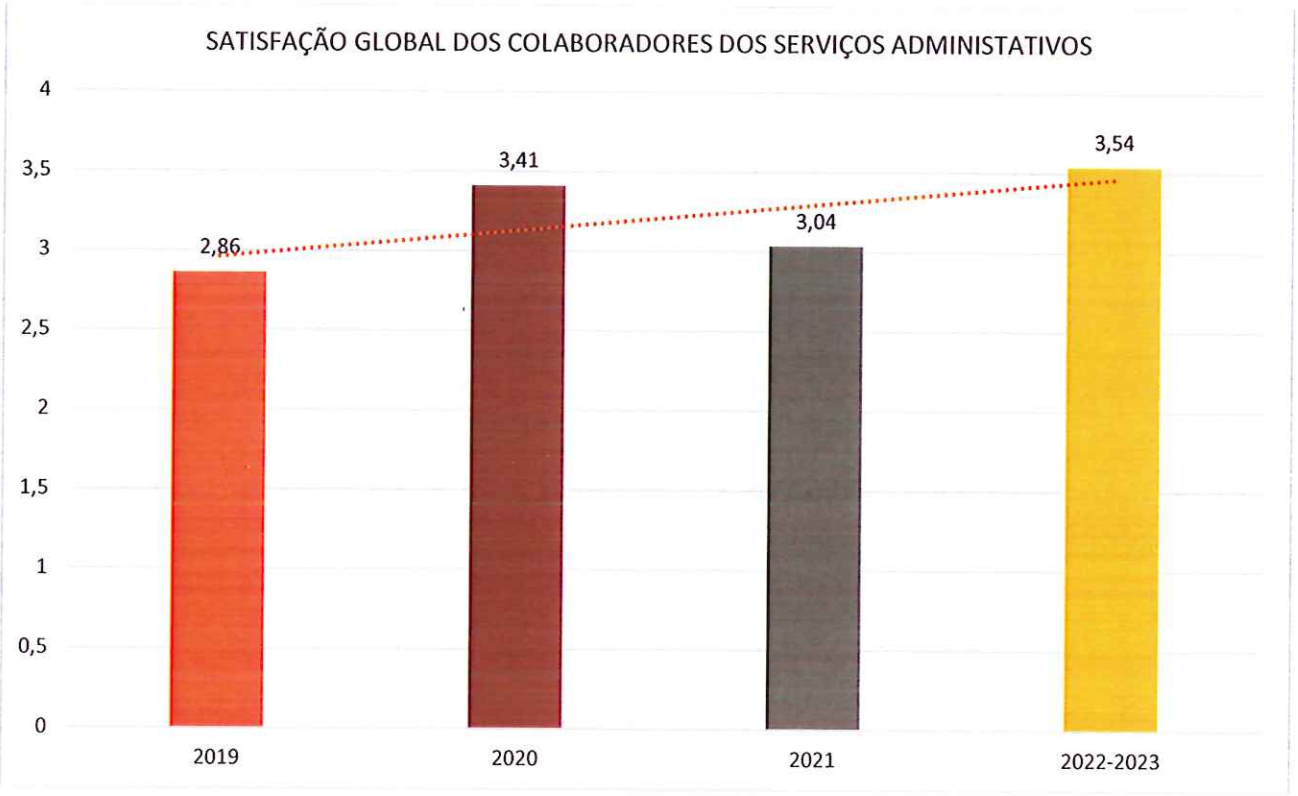


Gráfico XLIX – Satisfação Global dos Colaboradores dos Serviços Administrativos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico L – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores dos Serviços Administrativos por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados iguais ou superiores ao ano anterior, com exceção de 2 questões que diminuíram:

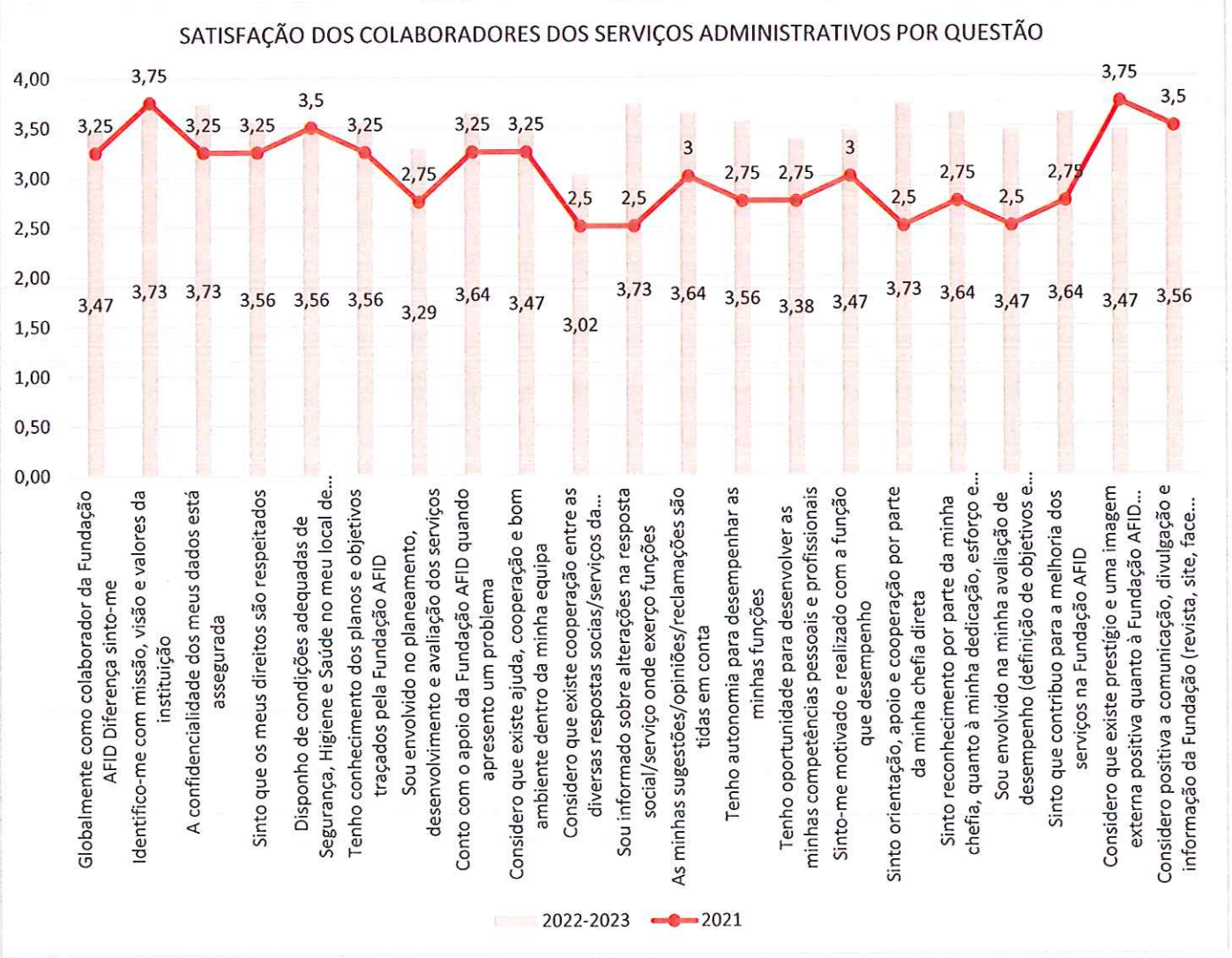


Gráfico L – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores dos Serviços Administrativos, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que as questões com maior classificação, em 2022-2023, foram "Identifico-me com missão, visão e valores da instituição", "A confidencialidade dos meus dados está assegurada", "Sou informado sobre alterações na resposta social/serviço onde exerço funções" e "Sinto orientação, apoio e cooperação por parte da minha chefia direta" (3,73); a questão com menor classificação foi "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" (3,02).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, a que tem maior decréscimo de um ano para o outro foi "Considero que existe prestígio e uma imagem externa positiva quanto à Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,28 (3,75 para 3,47).

Para além das questões com maior classificação em 2022-2023, a questão "Sou envolvido na minha avaliação de desempenho (definição de objetivos e resultados da avaliação)" foi também das que teve um acréscimo mais elevado, de 0,97 (2,50 para 3,47);

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Contribuir para o bom funcionamento da instituição e satisfação do cliente"
- "Apoio da Chefia e o bom ambiente de equipa"
- "Bom ambiente de trabalho"
- "Fazer algo que me realize"
- "O trabalho que desempenho, o bom ambiente e acima de tudo a chefia."
- "O ambiente de trabalho e a entreajuda no dia a dia."
- "Apoio da Chefia e ambiente de trabalho"
- "Haver a possibilidade de trabalhar com pessoas e para pessoas. Posso propor de forma genuína ideias e iniciativas sentindo que há quem as oiça. A Gestão de Topo está próxima de todos."
- "Bom ambiente de trabalho".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "Melhorar a comunicação interna entre os diferentes serviços"
- "Comunicação no modo geral"
- "A comunicação interna deve ser melhorada."
- "Melhor comunicação entre chefias"
- "Mais reconhecimento verbal e monetário."
- "Comunicação"
- "Necessitamos de trabalhar mais as relações laborais, bem como a conciliação laboral e familiar."
- "Comunicação Interna".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico LI – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões:

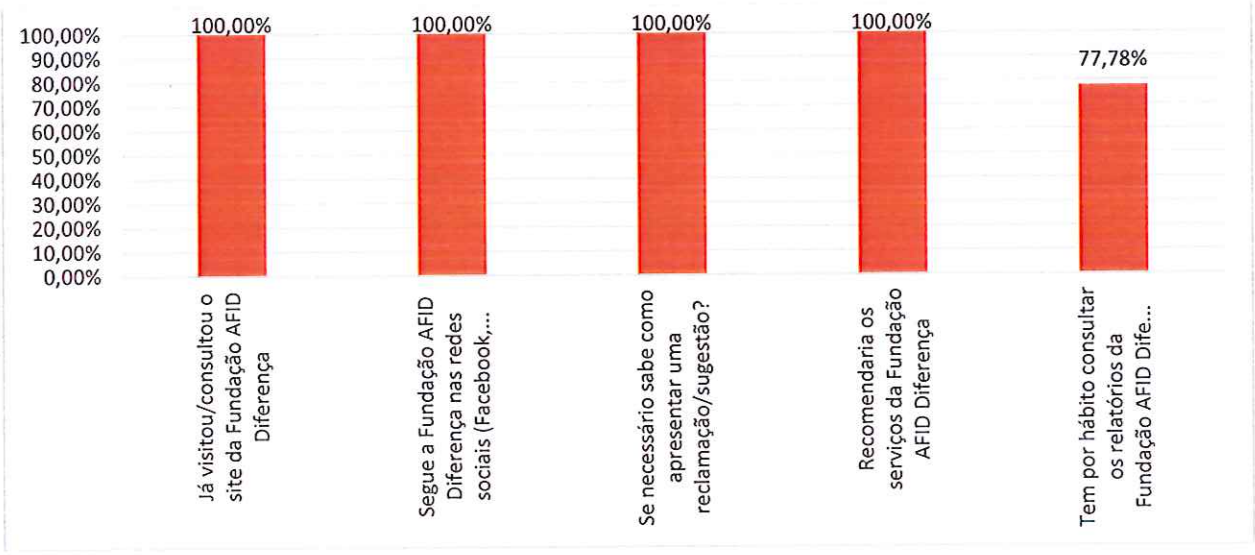


Gráfico LI – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que a maioria das pessoas não está a pensar em mudar; de referir que, quem considerou sair da AFid outra razão, seria por uma questão de pretender ter o local de trabalho mais perto da sua residência:

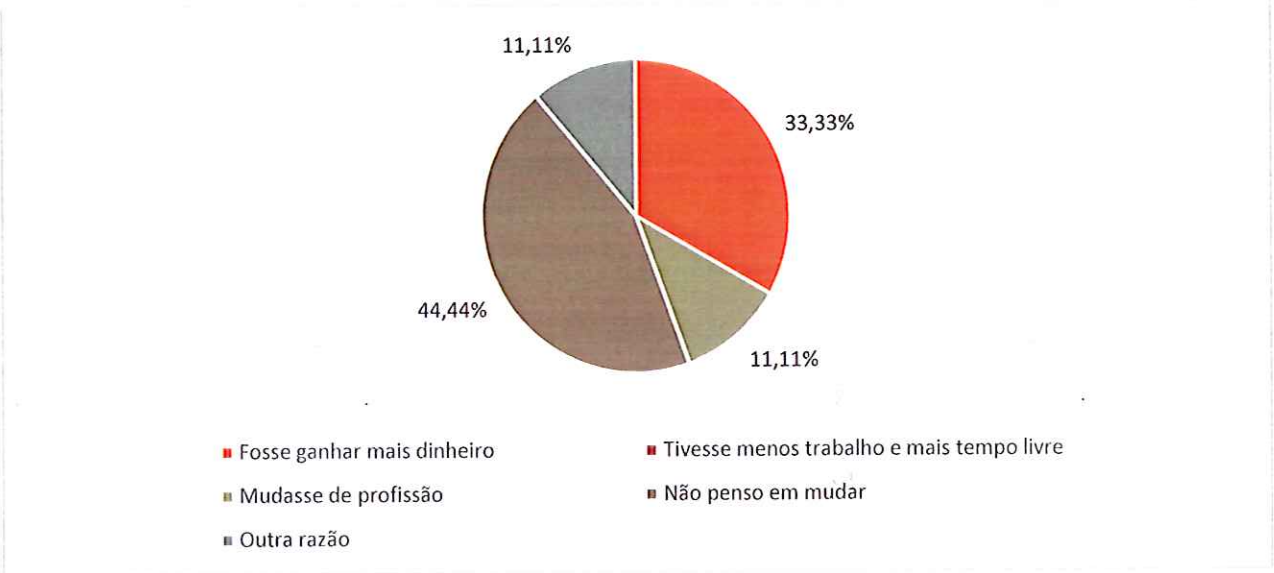


Gráfico LII – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

3.5. Chefia de Topo

Pela primeira vez foi feita a análise dos resultados ao questionário de satisfação, aos colaboradores pertencentes à Chefia de Topo. Assim, foram enviados 6 questionários tendo-se obtido 2 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 33,33%. Através do gráfico LIII – Satisfação Global da Chefia de Topo, verifica-se que a satisfação global da chefia de topo tem a classificação de 3,94 num total de 4,00:

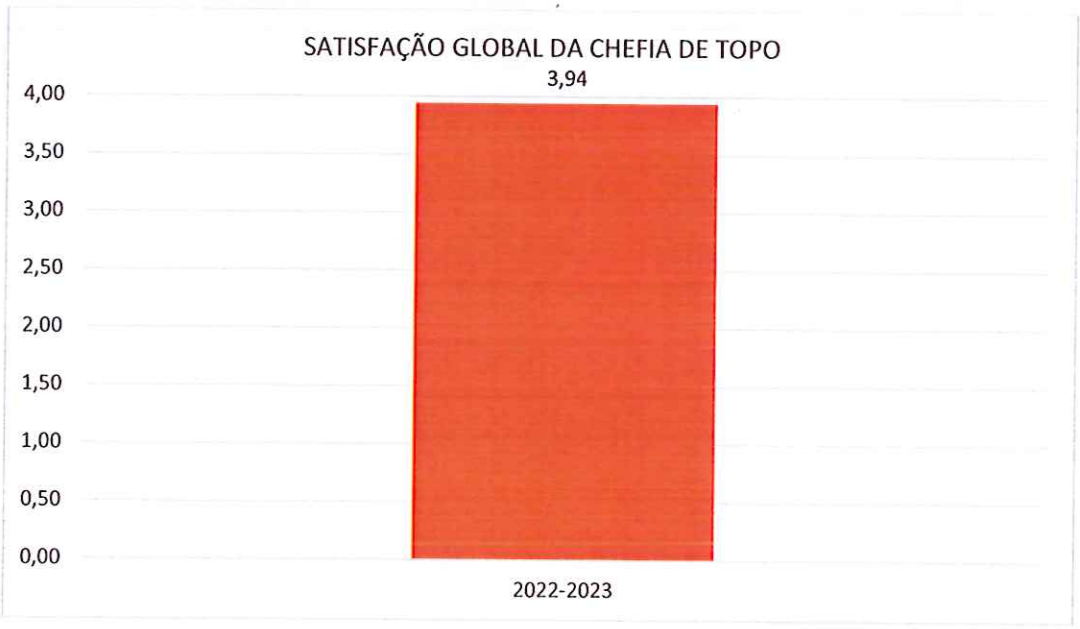


Gráfico LIII – Satisfação Global da Chefia de Topo

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico LIV – Respostas ao Questionário de Satisfação, da Chefia de Topo por questão, que todas as questões obtiveram resultados superiores a 3,00:



Gráfico LIV – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Chefia de Topo, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que todas as questões obtiveram uma classificação igual a 4,00 (classificação máxima), com exceção das questões:

- "Considero que existe cooperação entre as diversas respostas socias/serviços da Fundação AFID" – classificação de 3,20;
- "As minhas sugestões/opiniões/reclamações são tidas em conta" – classificação de 3,60.

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no meu trabalho é...

- "Contribuir a melhoria da qualidade de vida das pessoas de quem cuidamos"
- "O propósito do nosso trabalho".

O que acho que devem melhorar é (gostaríamos que sugerissem melhorias nos pontos que identificarem como menos satisfatórios)...

- "A ligação entre respostas. somos cada um defensor da sua e pouco motivados a colocar-nos na pele do outro".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico LV – questões gerais sobre a Fundação, que todos os colaboradores responderam positivamente às questões:

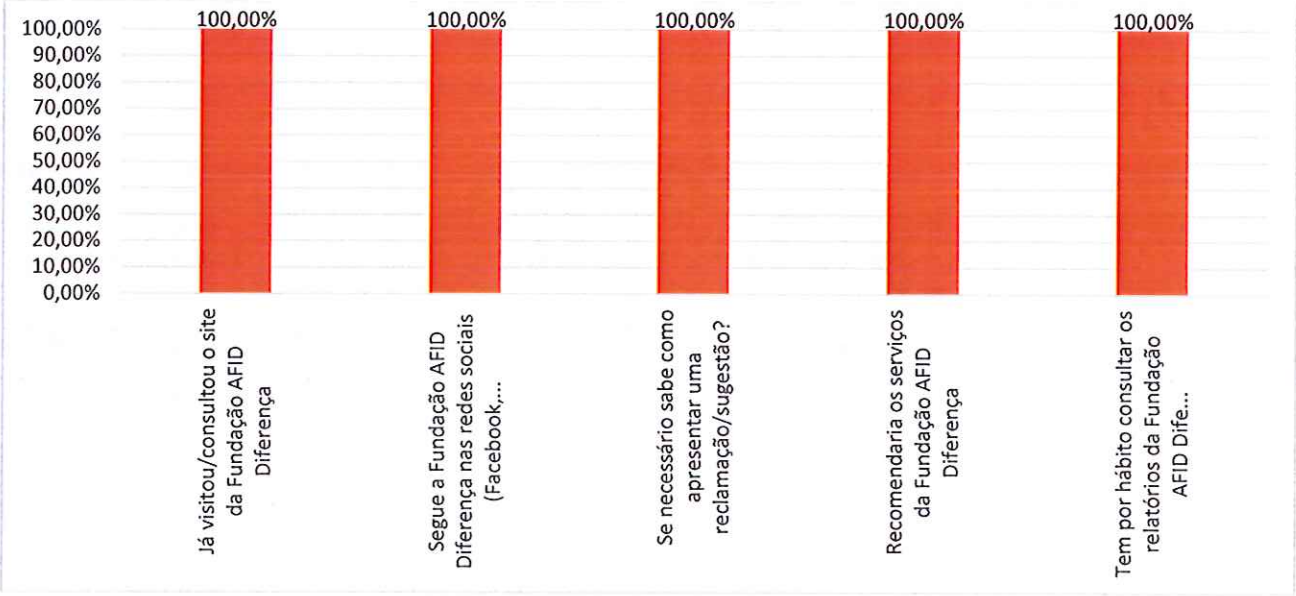


Gráfico LV – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, à questão *Só sairia desta Fundação, se...*, verificou-se que nenhum colaborador da Chefia de Topo tem intenção em mudar:

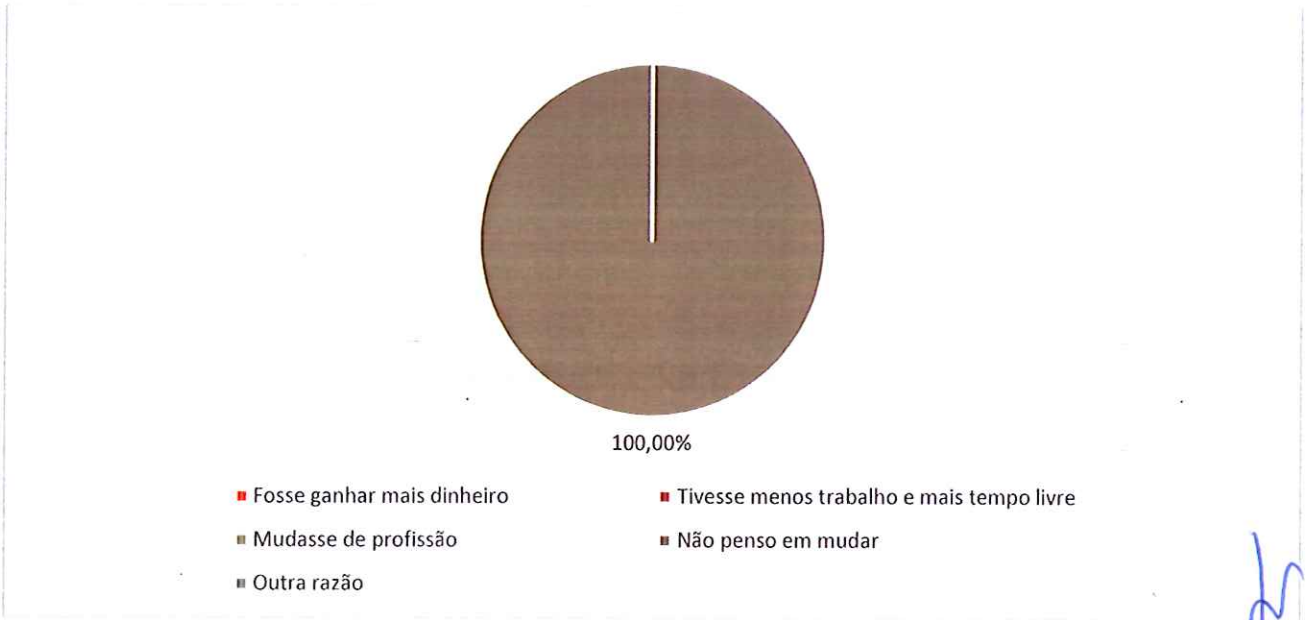


Gráfico LVI – Razão para sair da Fundação AFID Diferença

4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver

Da avaliação da satisfação de colaboradores da Fundação AFID concluímos que a taxa de adesão foi de 51,49%, ligeiramente superior à última avaliação da satisfação (50,62%). No entanto, a média global de satisfação foi inferior ao esperado, ou seja, registamos 2,98 de média nesta avaliação. De referir, que na última avaliação tinha sido registado uma média positiva de 3,27. Concluímos, assim, que mais do que aumentar a taxa de adesão, importa desenvolver ações de melhoria do nível de satisfação dos colaboradores. Estas ações vão ser discutidas em equipa, podendo passar pela melhoria do reconhecimento dos colaboradores por parte da Chefia de topo e da cooperação/relação entre e dentro das equipas.

Quanto às médias de satisfação por resposta social e serviço situam-se acima de 3,00, com exceção do CACI, Lar Residencial, Creche Venteira, Creche Geração, ERPI e SAD, sendo que a maioria das respostas sociais e serviços, diminuíram ou mantiveram a média da satisfação.