



# **Relatório**

## **Questionário de Satisfação aos Colaboradores**

### **| 2023-2024 |**

**Realizado a: 16/10/2024**

## ÍNDICE

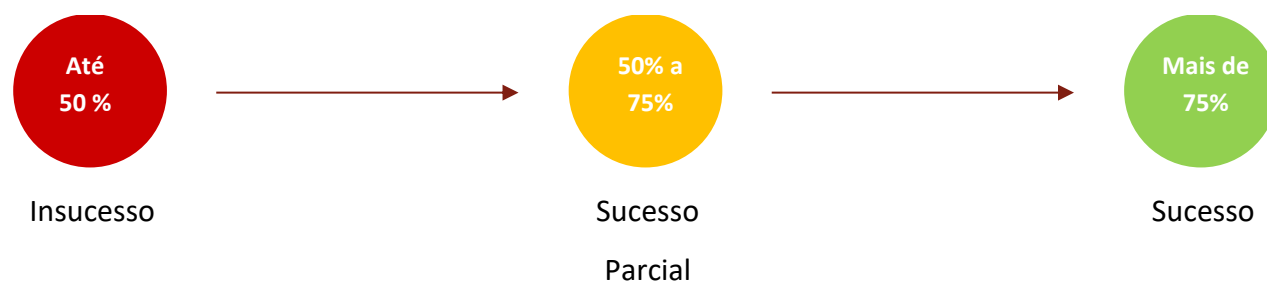
<b>1. Introdução</b>	<b>2</b>
<b>2. Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Colaboradores</b>	<b>2</b>
<b>3. Avaliação da Tendência da Satisfação dos Colaboradores por Área de Intervenção (Respostas Sociais e Serviços)</b>	<b>4</b>
<b>3.1. AFID KIDS</b>	<b>4</b>
3.1.1. Creche Venteira	5
3.1.2. Creche Geração	8
3.1.3. Creche e Pré-Escolar CRZ	12
<b>3.2. AFID REAB</b>	<b>16</b>
3.2.1. Lar Residencial (LAR)	17
3.2.2. Formação Profissional (FP)	20
3.2.3. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)	24
<b>3.3. AFID SÉNIOR</b>	<b>27</b>
3.3.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	27
3.3.2. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)	31
<b>3.4. Outros Serviços</b>	<b>35</b>
3.4.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR)	35
3.4.2. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	39
3.4.3. Serviços Gerais	42
3.4.4. Serviços Administrativos	46
<b>4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver</b>	<b>50</b>

## 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 (10 de Julho de 2024 a 23 de Agosto de 2024) e sendo o seu preenchimento de natureza confidencial e anónima. A avaliação contemplou o ano civil de 2023 e o primeiro semestre de 2024.

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. O questionário utilizou uma escala métrica de valorização que varia de 1 a 7, correspondendo 1 a Nada Satisfeito e 7 a Muito Satisfeito. Pelo facto de a escala métrica ter sido alterada, os resultados serão comparados com os anos anteriores, através de percentagem. Para análise e reflexão dos resultados, ter-se-á como critério:



## 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 (196 questionários). Deste, foram obtidas 142 respostas. O quadro 1 faz uma análise comparativa do número geral respostas obtidas em 2023-2024 e ao longo dos últimos 3 anos. Tendencialmente, verifica-se uma subida da taxa de adesão:

	2021	2022-2023	2023-2024
<b>Nº de Questionários Enviados</b>	243	202	196
<b>Nº de Respostas Obtidas</b>	123	104	142
<b>Taxa de Adesão</b>	50,62 %	51,49 %	72,45 %

Quadro 1 – Análise comparativa do número geral de respostas obtidas, relativas à avaliação de satisfação

De uma forma geral, a tendência da satisfação dos colaboradores que prestam funções na AFID tem descido, contudo, subiu 4,50%, face ao ano anterior, tal como se pode verificar no gráfico 1:

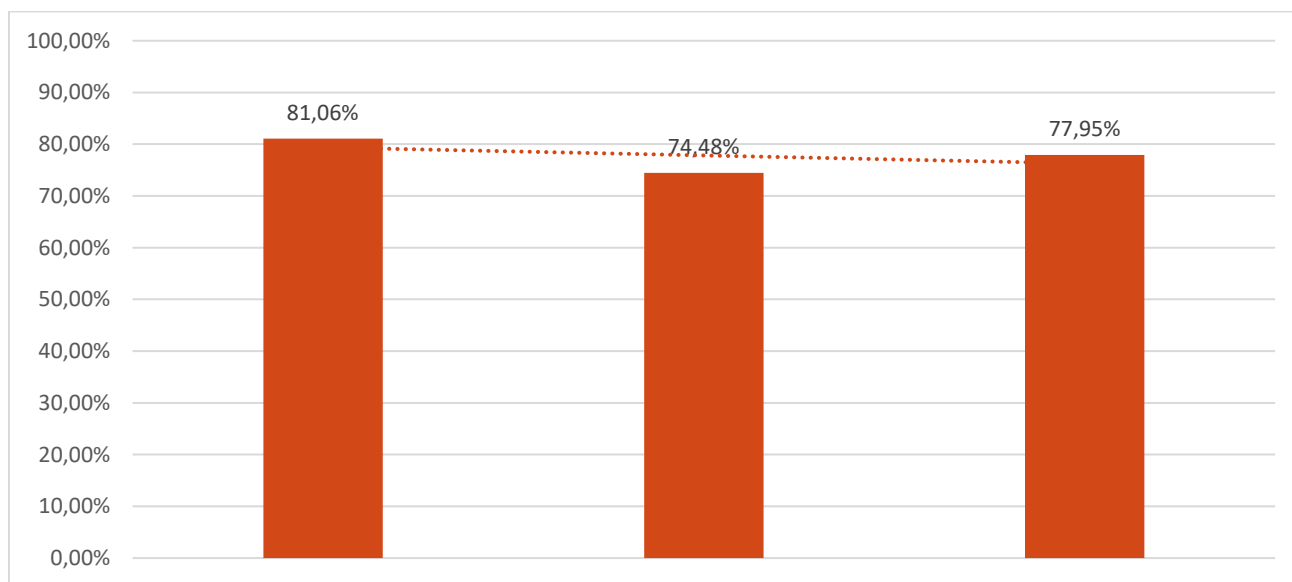


Gráfico 1 – Média da Satisfação Geral dos Colaboradores da Fundação

Através do gráfico 2, é possível verificar que, face a 2022-2023, a maioria das respostas sociais e serviços, aumentaram a taxa de satisfação. De salientar que todos os resultados se encontram acima de 75%, considerando-se sucesso:

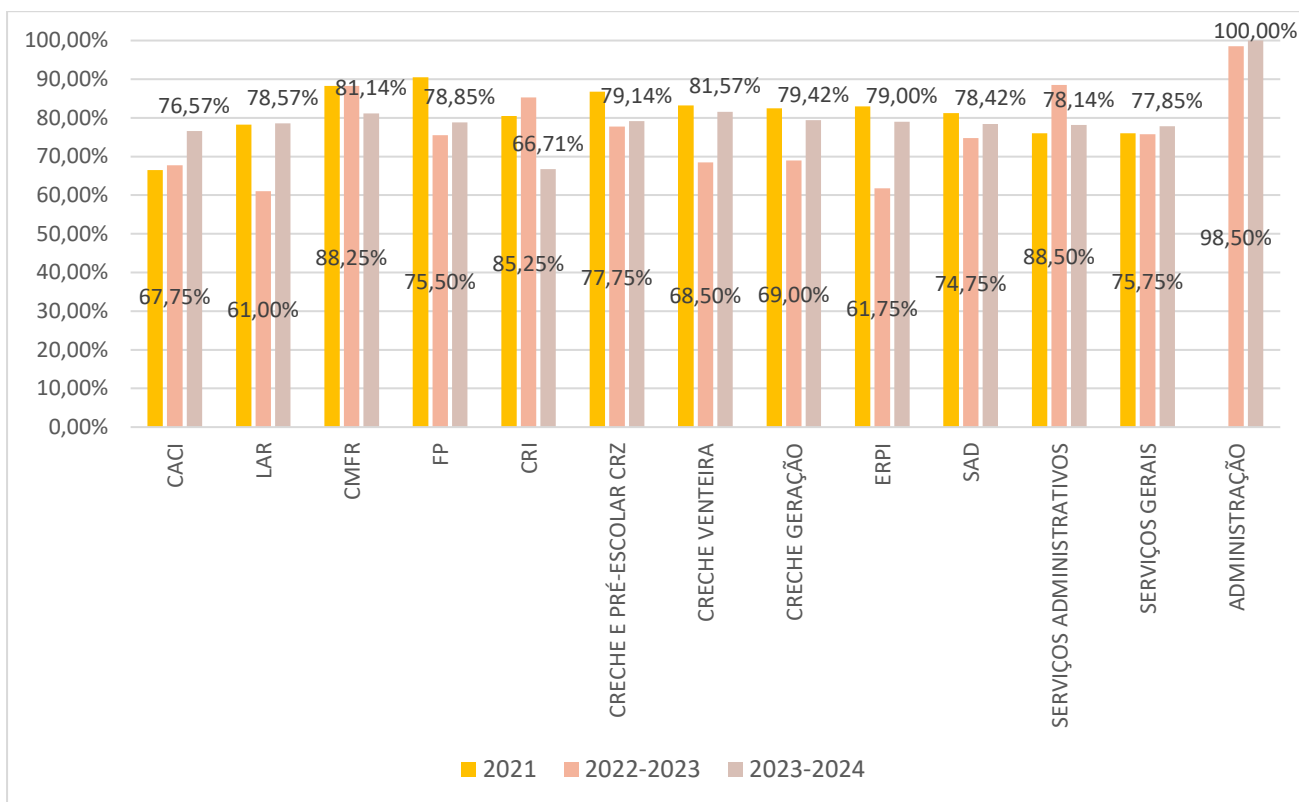


Gráfico 2 – Satisfação Geral dos Colaboradores por Resposta Social / Serviço, ao longo dos anos

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

#### 3.1. AFID KIDS

Para o ano letivo de 2023-2024, foram enviados 30 questionários e foram obtidas 24 respostas (taxa de adesão de 80,00 %). O quadro 2 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
<b>Nº de Questionários Enviados</b>	10	8	12
<b>Nº de Respostas Obtidas</b>	10	8	6
<b>Taxa de Adesão</b>	100,00%	100,00%	50,00%

Quadro 2 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias creches e pré-escolar, em 2023-2024

### 3.1.1. Creche Venteira

Foram enviados 10 questionários tendo-se obtido 10 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 100,00%. Através do gráfico 3, é possível constatar que, embora a tendência ainda seja negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 13,10% face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

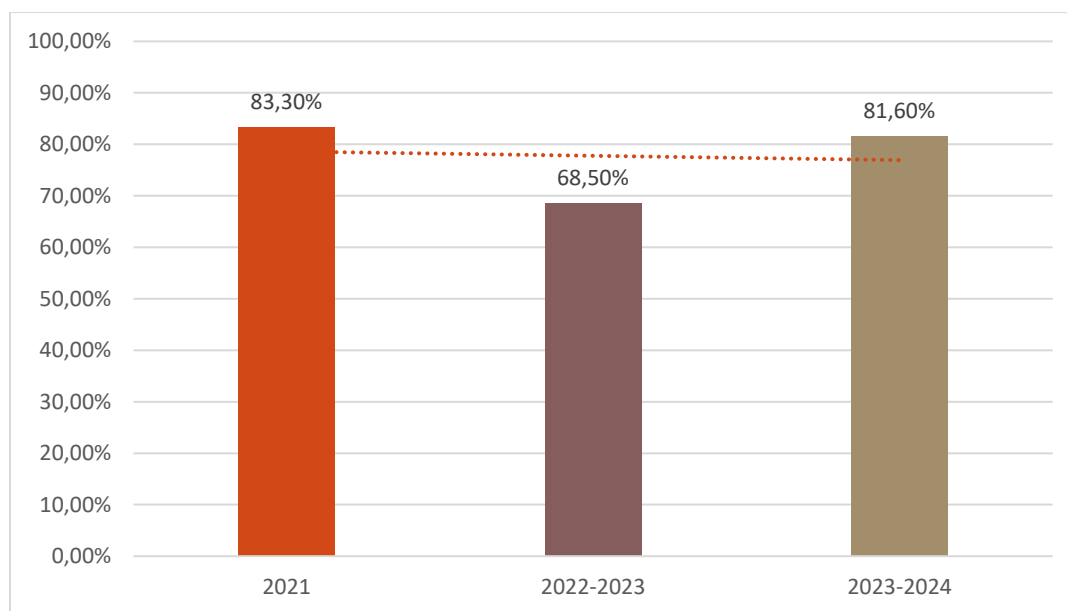


Gráfico 3 – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche Venteira

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 4 que todas as questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que todos os resultados se encontram acima dos 75%:

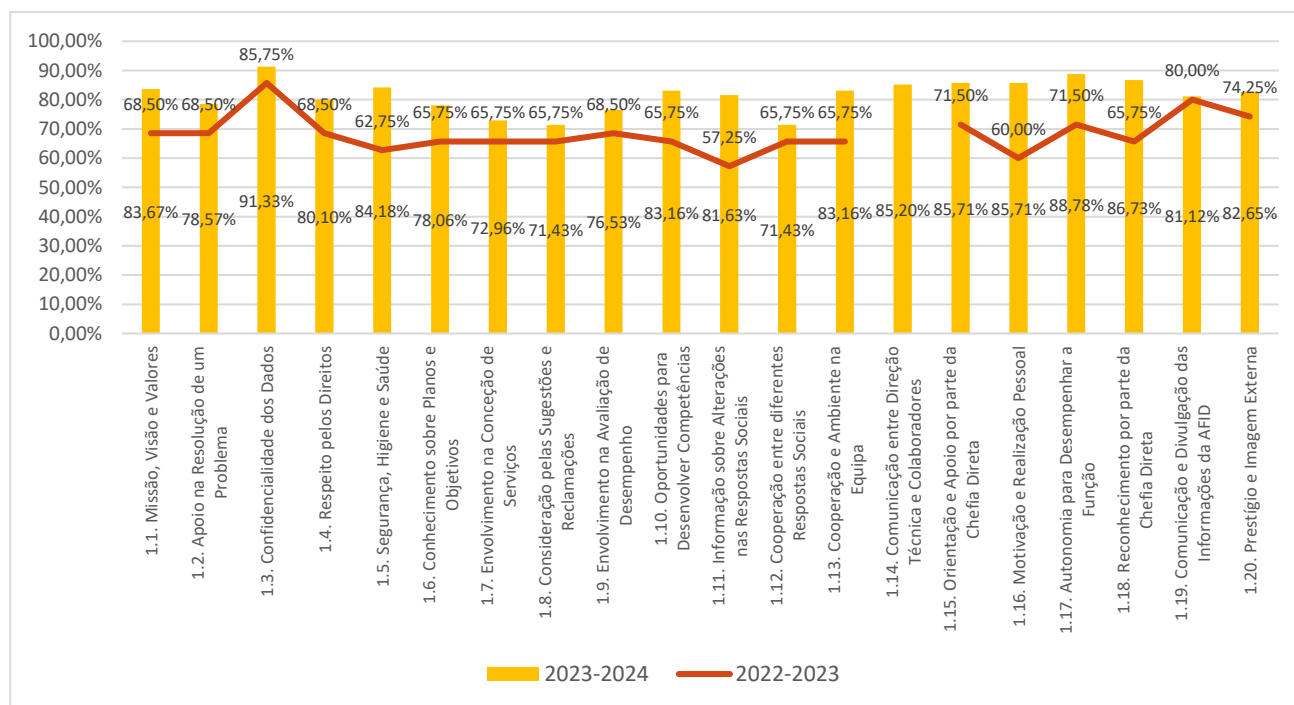


Gráfico 4 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche Venteira, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência, embora negativa, está a reverter. O gráfico 5 demonstra um aumento da satisfação em 24,89%:

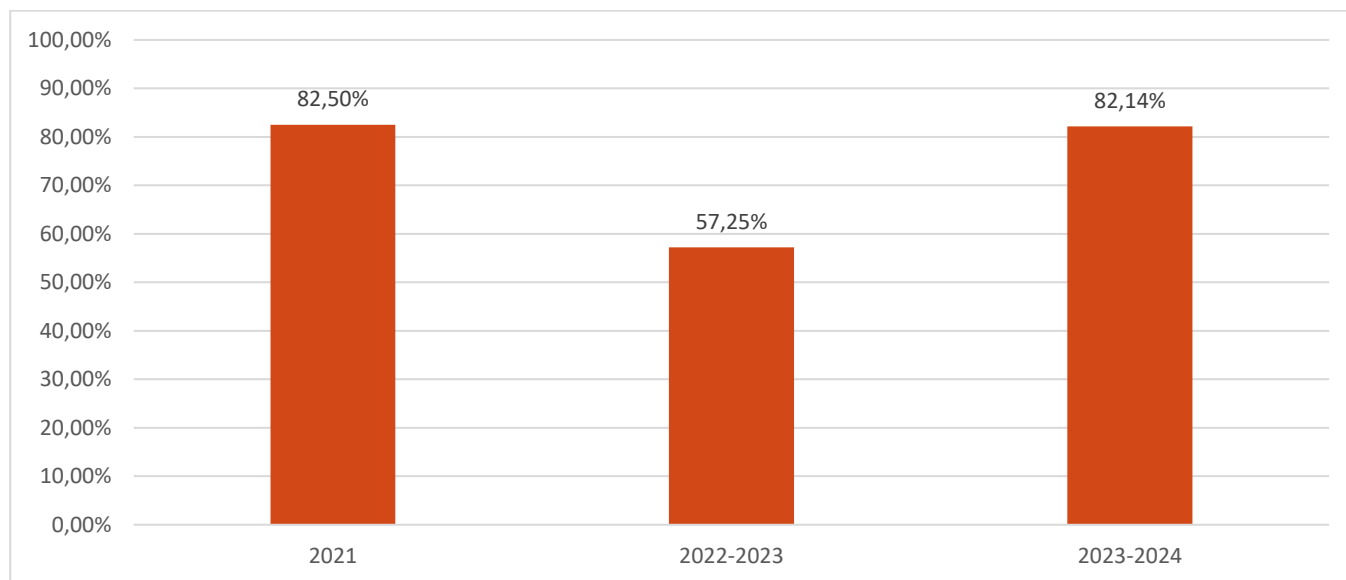


Gráfico 5 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 6 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores consideram que contribuem para a melhoria dos serviços e que recomendariam os serviços da fundação, aspetos estes muito positivos:

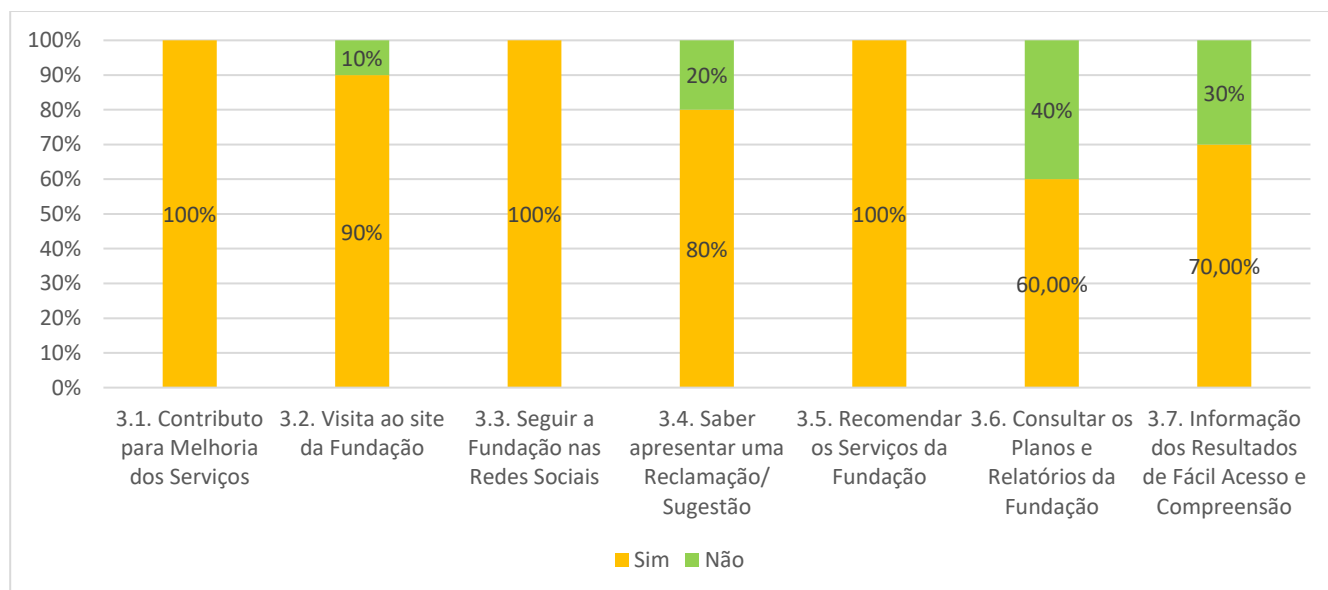


Gráfico 6 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 7, que a que tem maior impacto (60%) é a razão financeira:

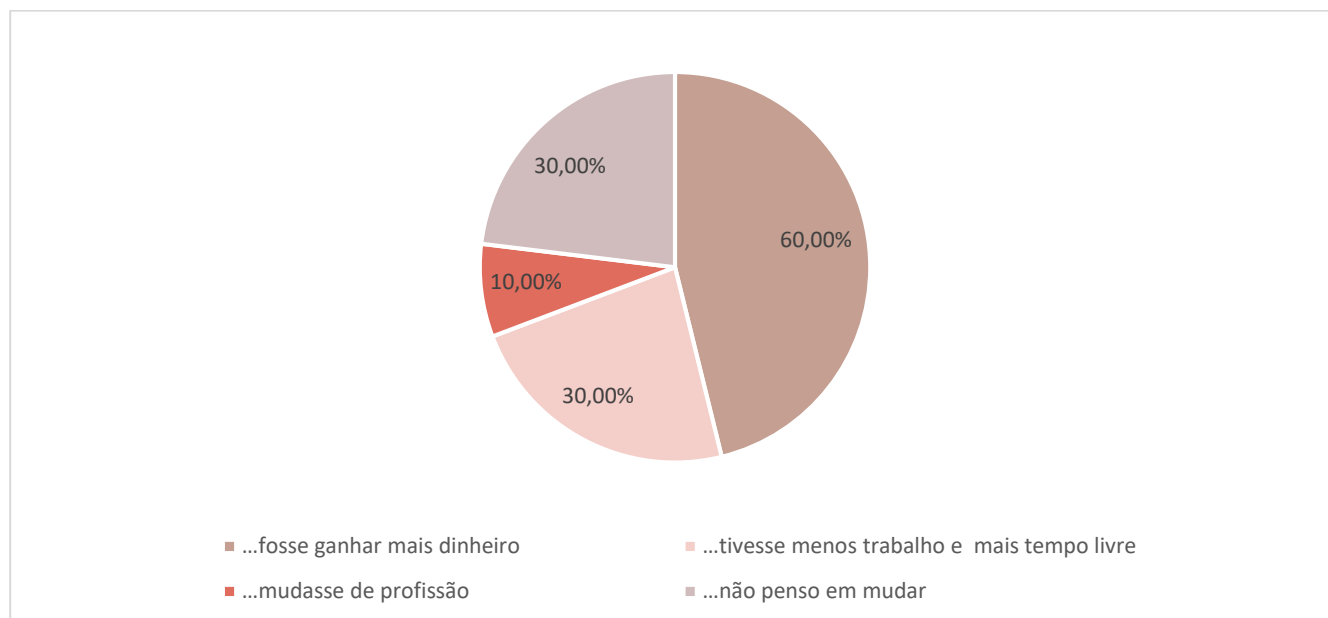


Gráfico 7 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (90%), tal como é possível verificar através do gráfico 8:

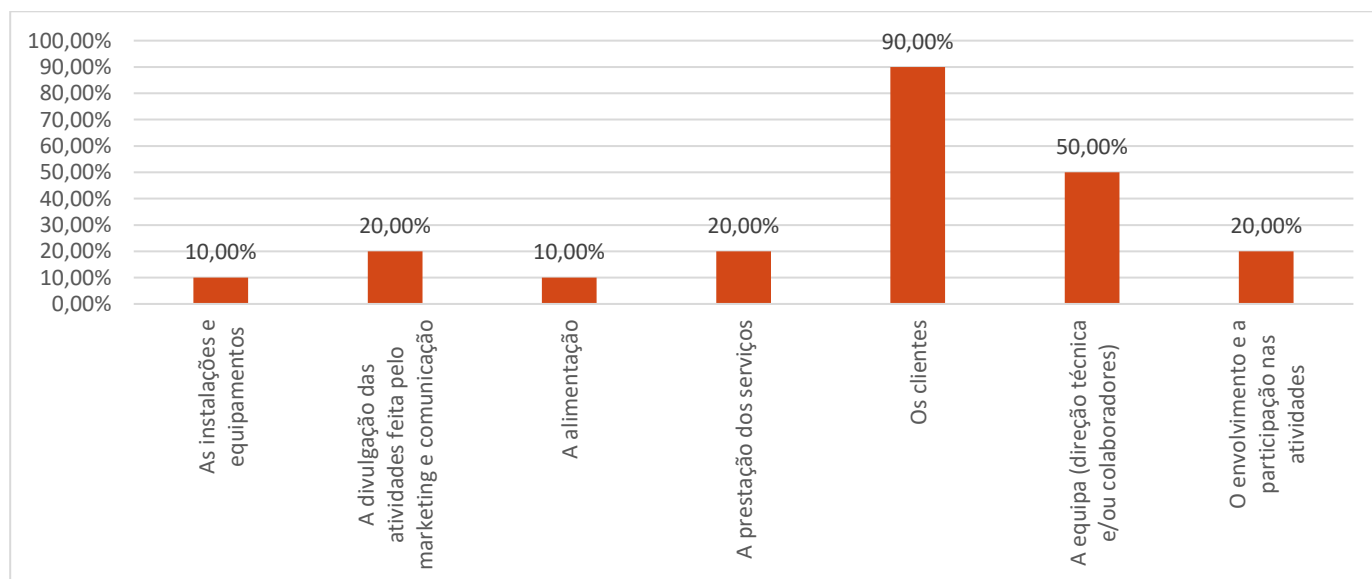


Gráfico 8 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores a creche Venteira

Ao nível dos aspetos a melhorar, os colaboradores identificaram maioritariamente as instalações e os equipamentos (80%), tal como é possível verificar através do gráfico 9:

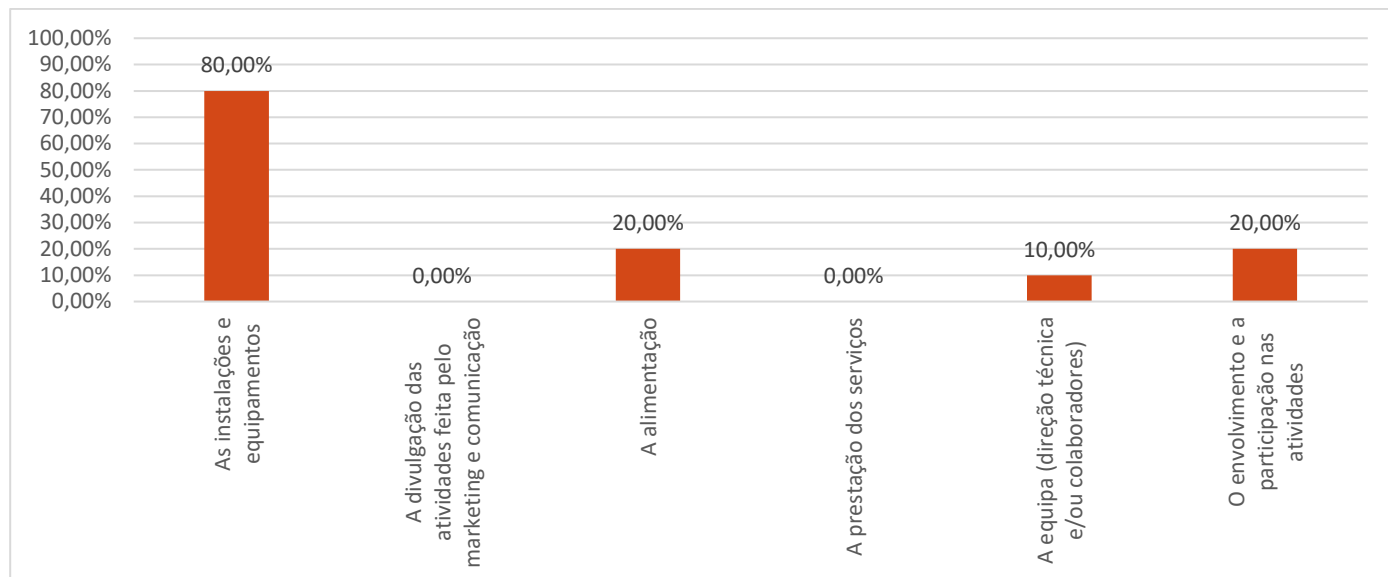


Gráfico 9 – Aspetos a Melhorar Identificados pelos colaboradores a creche Venteira

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Deveria ser dado mais períodos de férias como nos outros serviços compreensão na mudança de creches e mais arranjos no estabelecimento;
- Pouca noção da realidade em creche e da pedagogia atual;
- Era importante haver mais recursos humanos, a restante equipa é sempre penalizada quando falta alguém;
- As educadoras deveriam ter um tempo não letivo maior para cumprirem os todos os requisitos que são exigidos e que fazem parte integral da sua função;
- Deveria existir um banco de horas e os colaboradores deveriam ser mais motivados;
- Os diretores terem mais contacto com os colaboradores, ouvirem o que têm a dizer. Valorizarem mais os funcionários;
- Haver igualdade salarial.

### 3.1.2. Creche Geração

Foram enviados 8 questionários tendo-se obtido 8 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 100%. Através do gráfico 10, é possível constatar que, embora a tendência ainda seja negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 10,40% face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

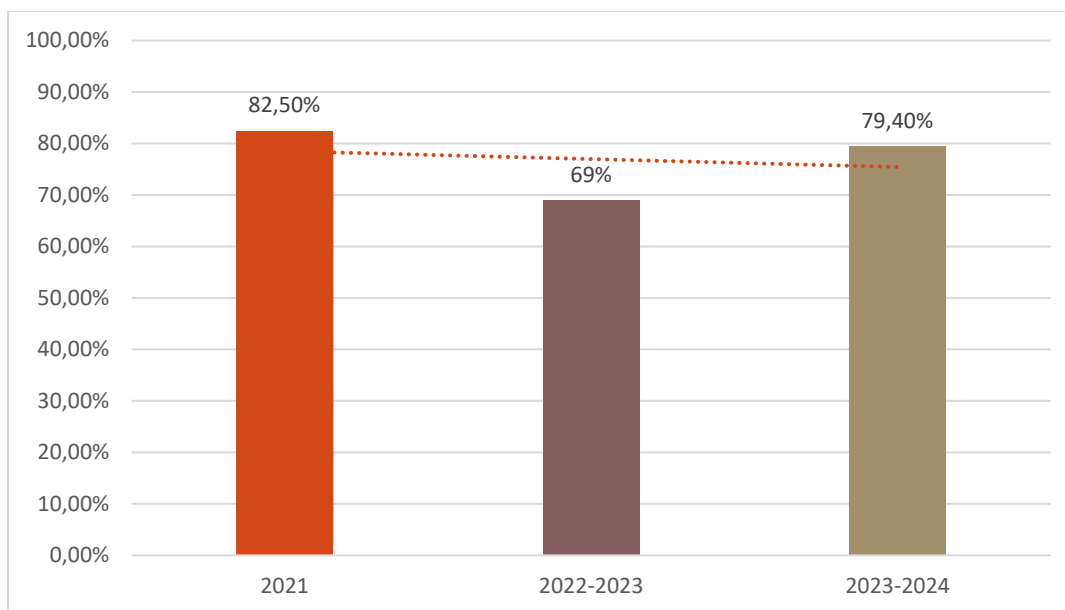


Gráfico 10 – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche Geração

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 11 que todas as questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8. e 1.12.:

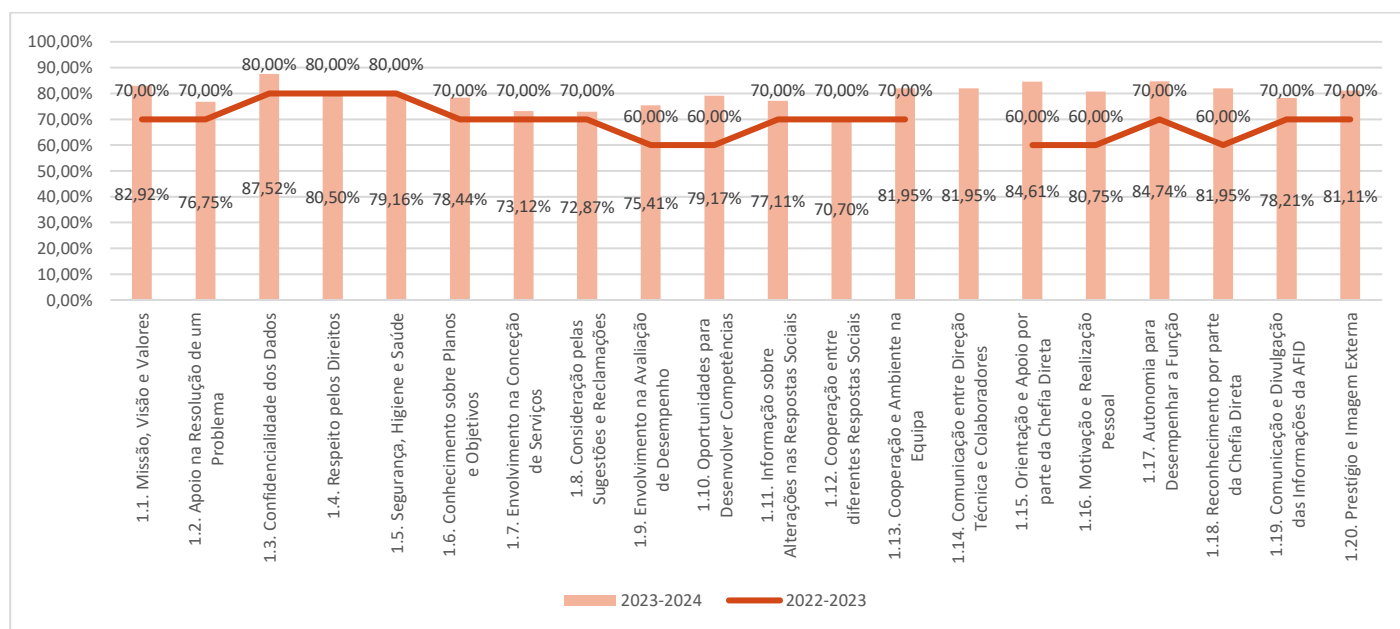


Gráfico 11 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche Geração, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência, embora negativa, está a reverter. O gráfico 12 demonstra um aumento da satisfação em 9,17%:

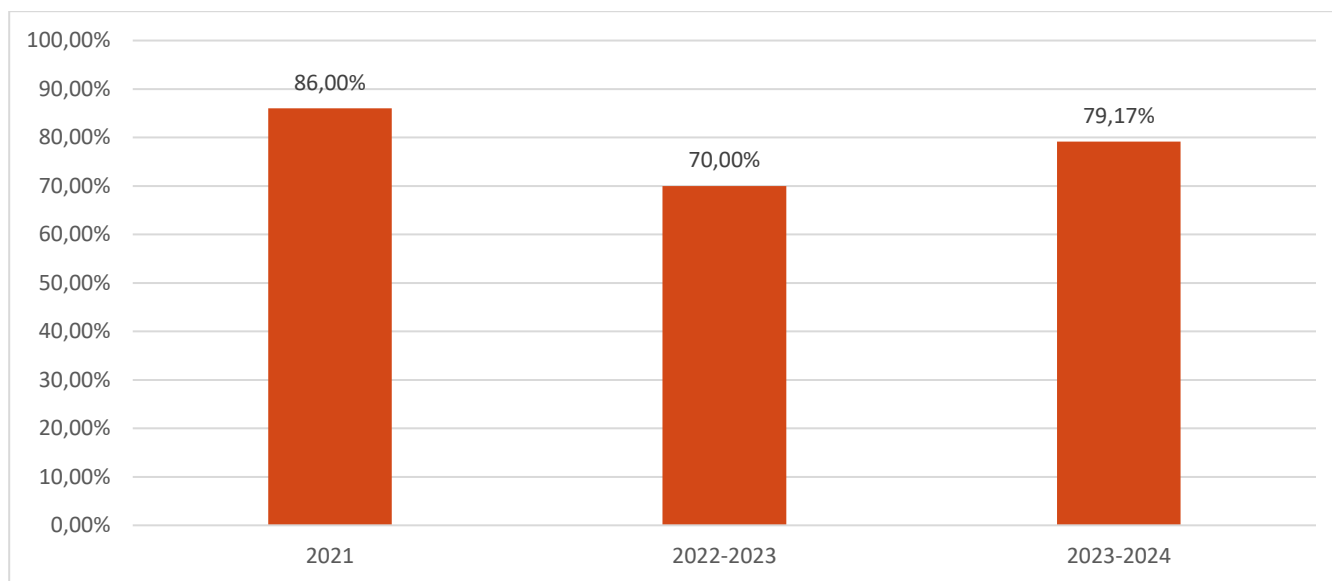


Gráfico 12 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 13 que a maioria das pessoas respondem positivamente, com exceção da questão relativa à consulta dos planos e relatórios da instituição. De destacar que todos os colaboradores consideram que contribuem para a melhoria dos serviços e que a maioria recomendariam os serviços da fundação, aspetos estes muito positivos:

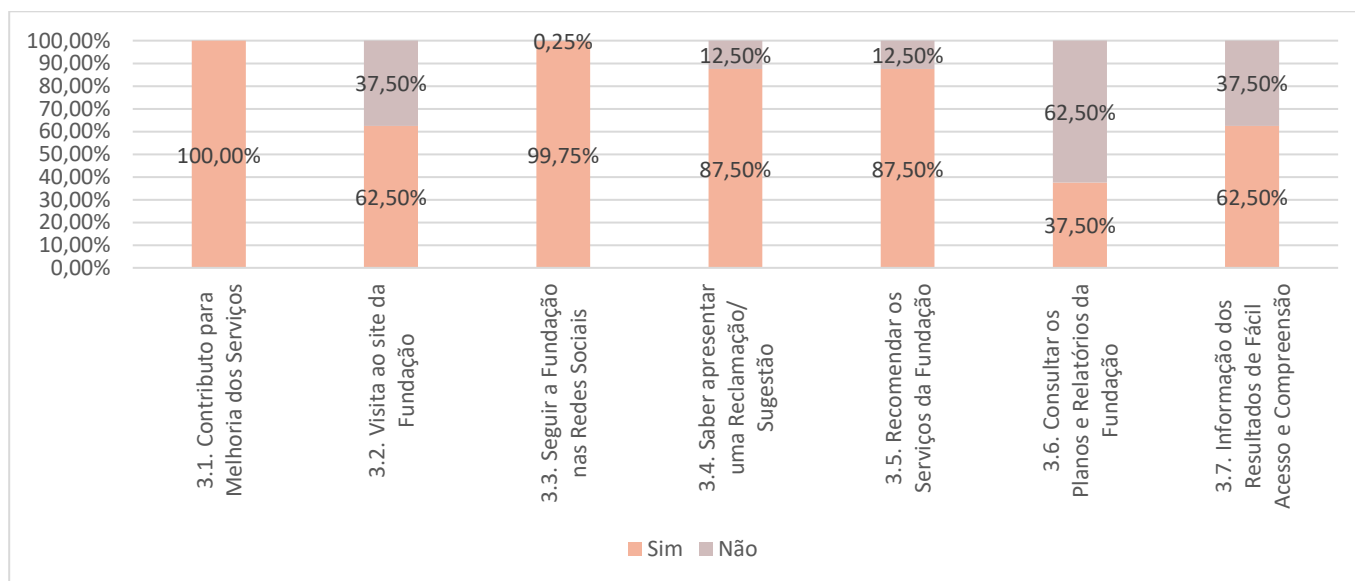


Gráfico 13 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 14, que a que tem maior impacto (50%) é a razão financeira:

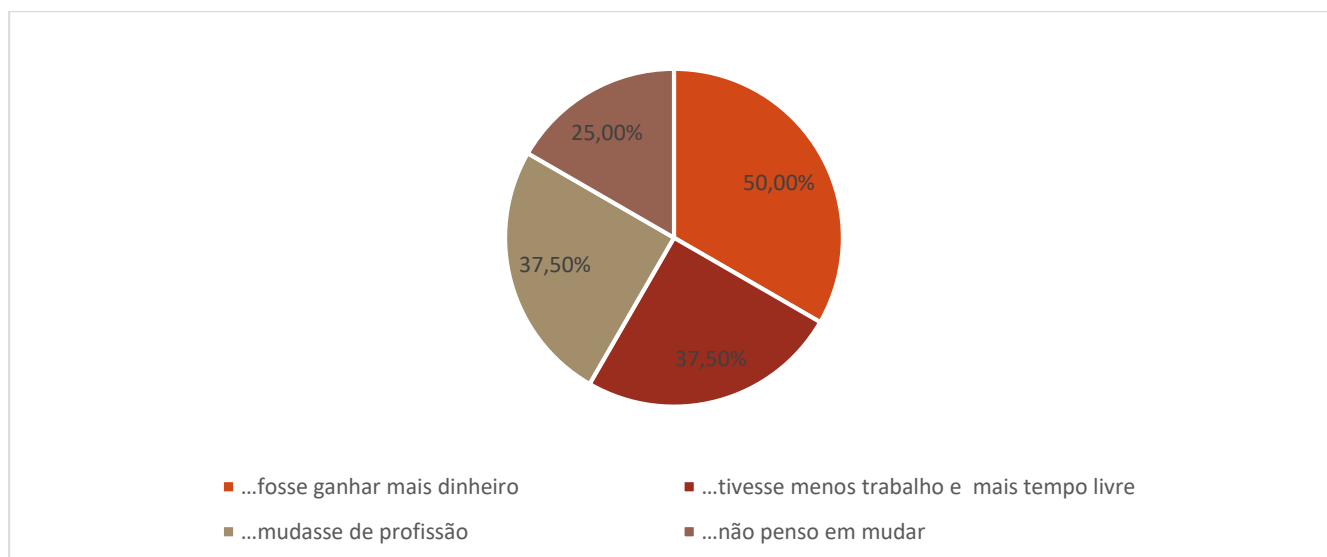


Gráfico 14 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (62,50%), tal como é possível verificar através do gráfico 15:

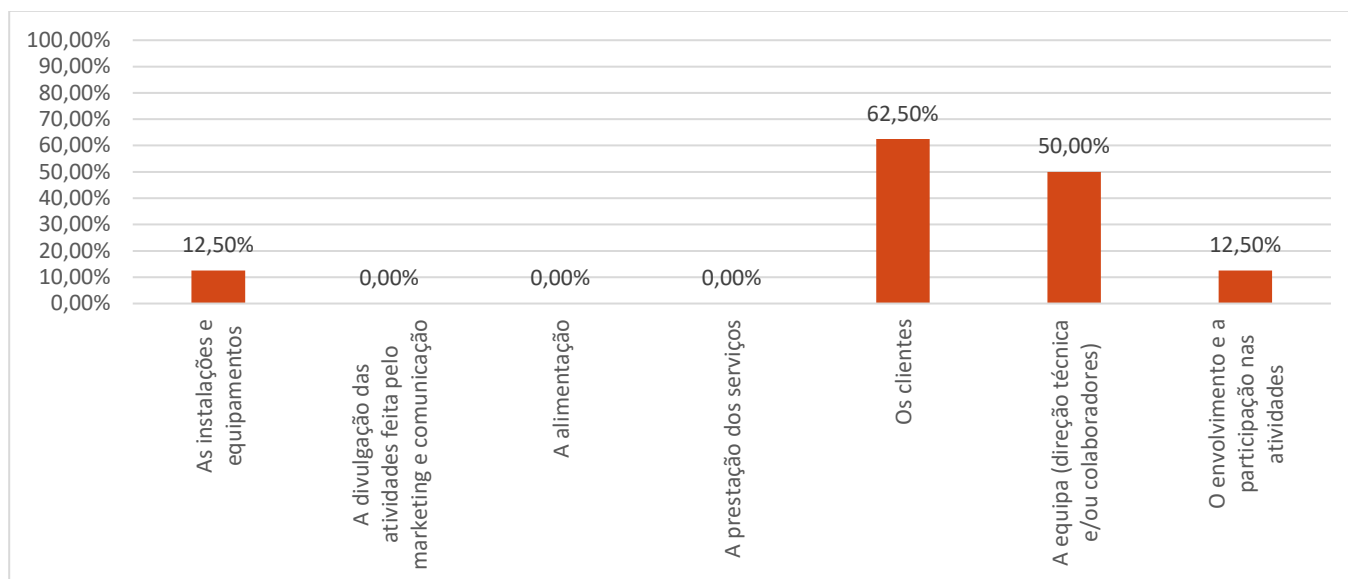


Gráfico 15 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores a creche Geração

Ao nível dos aspetos a melhorar, os colaboradores identificaram com maior ênfase (37,50%) as instalações e equipamentos, bem como o envolvimento e participação nas atividades, tal como é possível verificar através do gráfico 16:

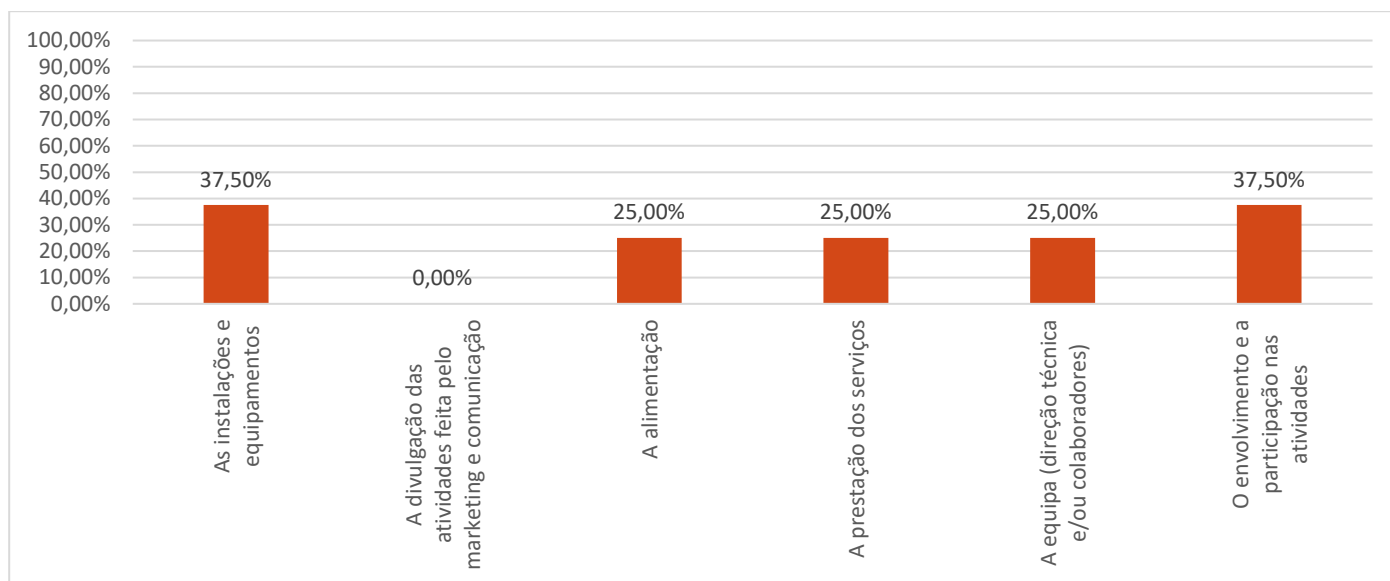


Gráfico 16 – Aspectos a Melhorar Identificados pelos colaboradores a creche Geração

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Ouvir mais as auxiliares e ter em contas as suas opiniões;
- É necessário evoluir na parte do sistema de informática para um melhor sistema e mais fácil de preencher tanto papel da qualidade;
- É preciso ter atenção às necessidades das crianças da Geração e criar atividades para sair (transporte específico com um sistema de segurança para as crianças);
- E em relação aos materiais para a creche ter forma de manuseio para adquirir os materiais pretendidos ao longo do ano letivo pois cortar nos mesmos não é solução para um bom trabalho como responsável pela sala.

### 3.1.3. Creche e Pré-Escolar CRZ

Foram enviados 12 questionários tendo-se obtido 6 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 50,00%. Através do gráfico 17, é possível constatar que, embora a tendência ainda seja negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 10,40% face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

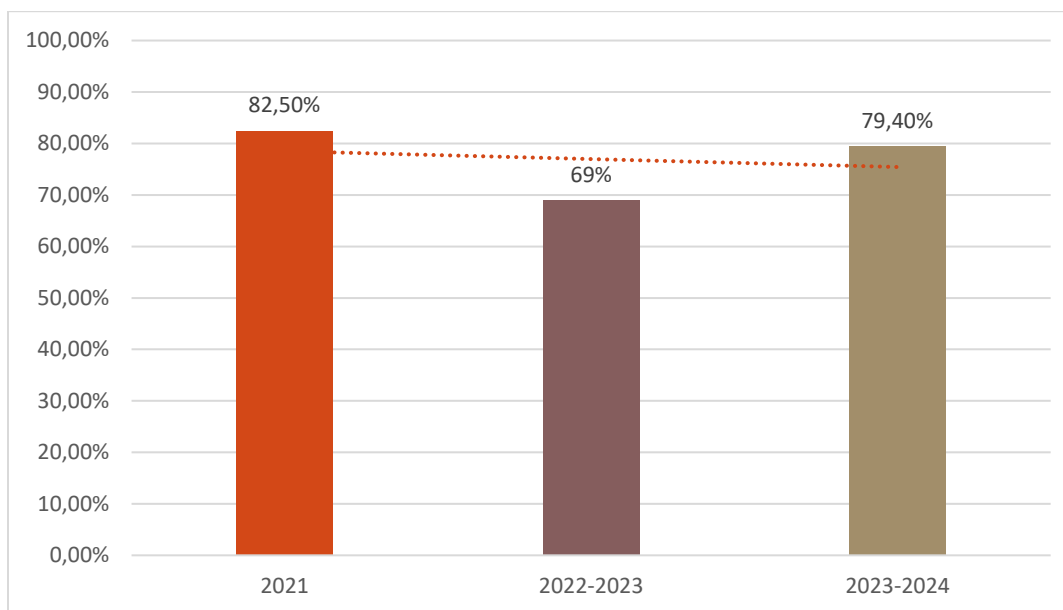


Gráfico 17 – Satisfação Global dos Colaboradores da Creche e Pré-Escolar CRZ

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 18 que a maioria das questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8. e 1.12.:

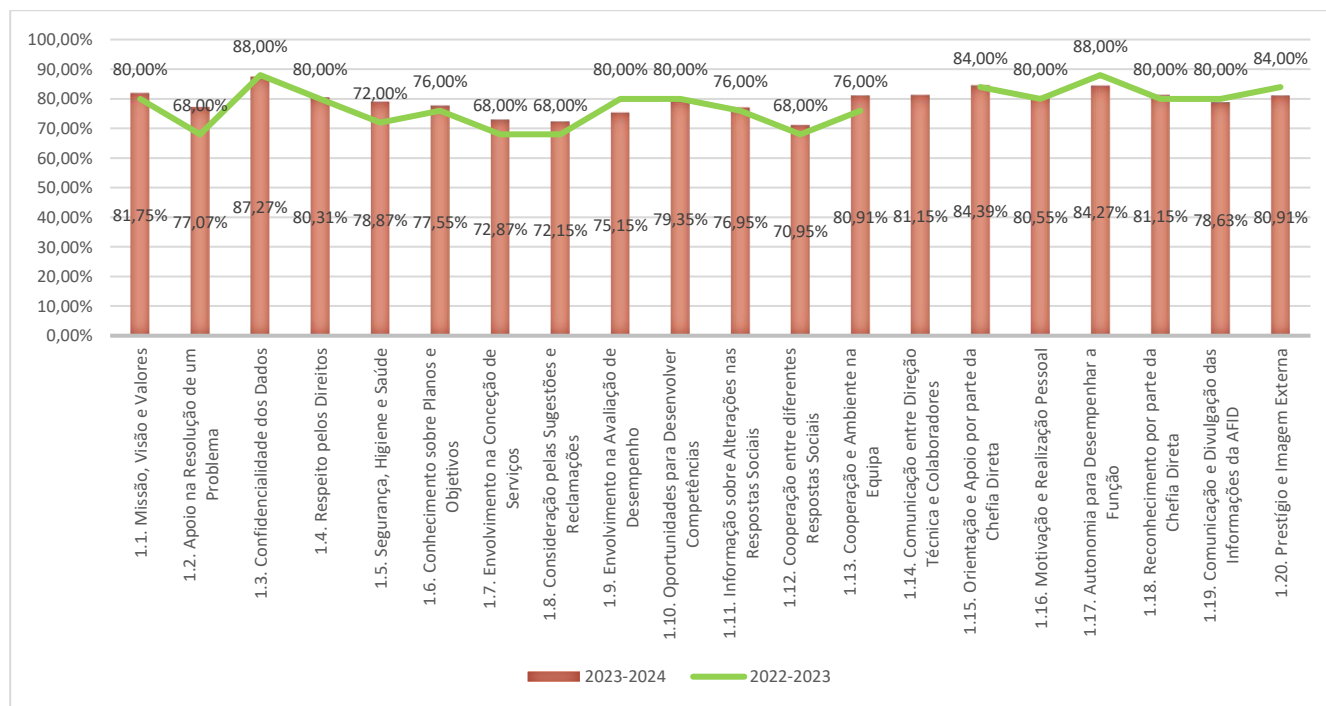


Gráfico 18 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Creche e Pré-Escolar CRZ, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência, embora negativa, está a reverter. O gráfico 19 demonstra um aumento da satisfação em 6,87%:

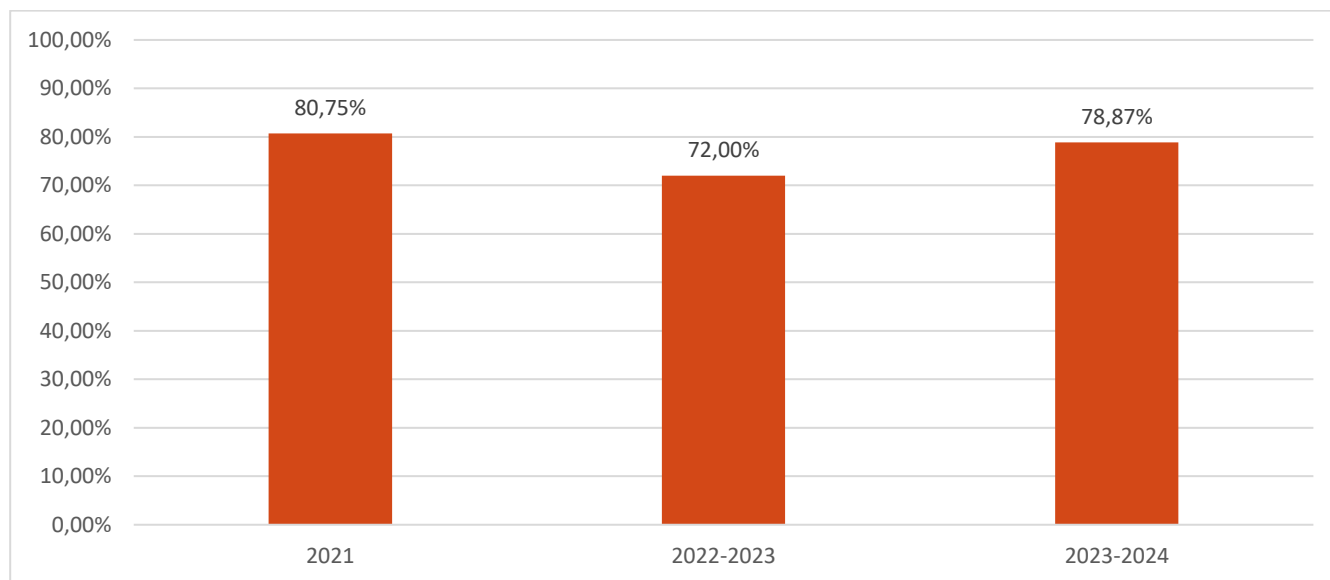


Gráfico 19 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 20 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores visitam o site da fundação e consideram a informação dos resultados de fácil aceso e compreensão:

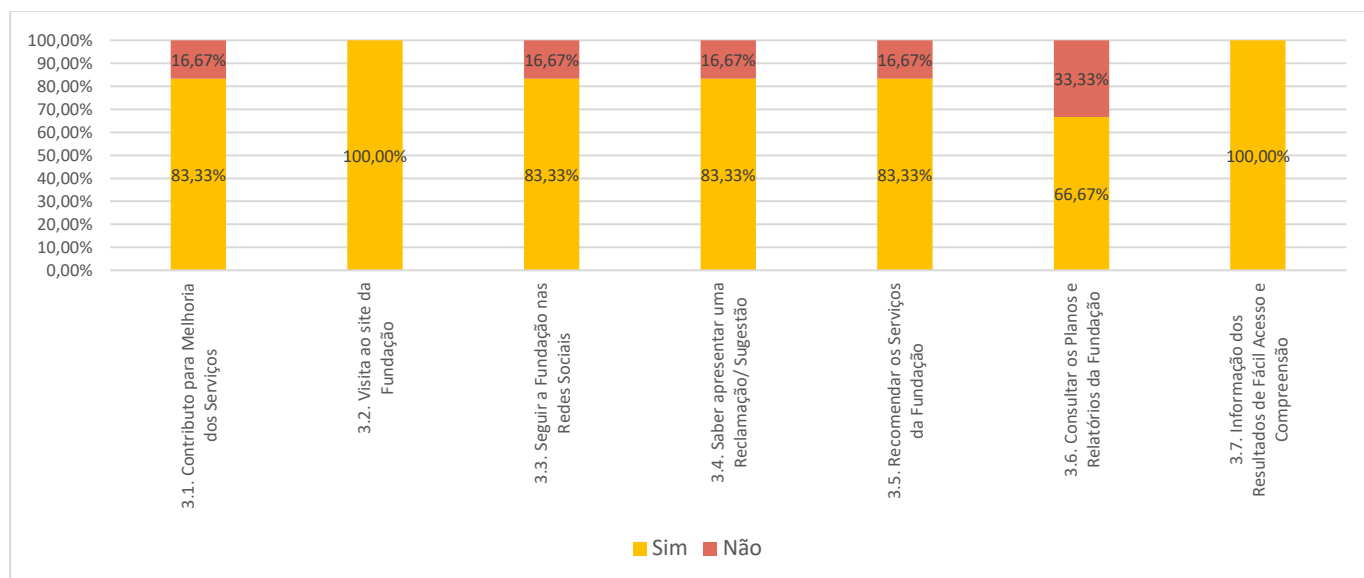


Gráfico 20 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 21, que a que tem maior impacto (66,67%) é o equilíbrio entre vida pessoal e profissional:

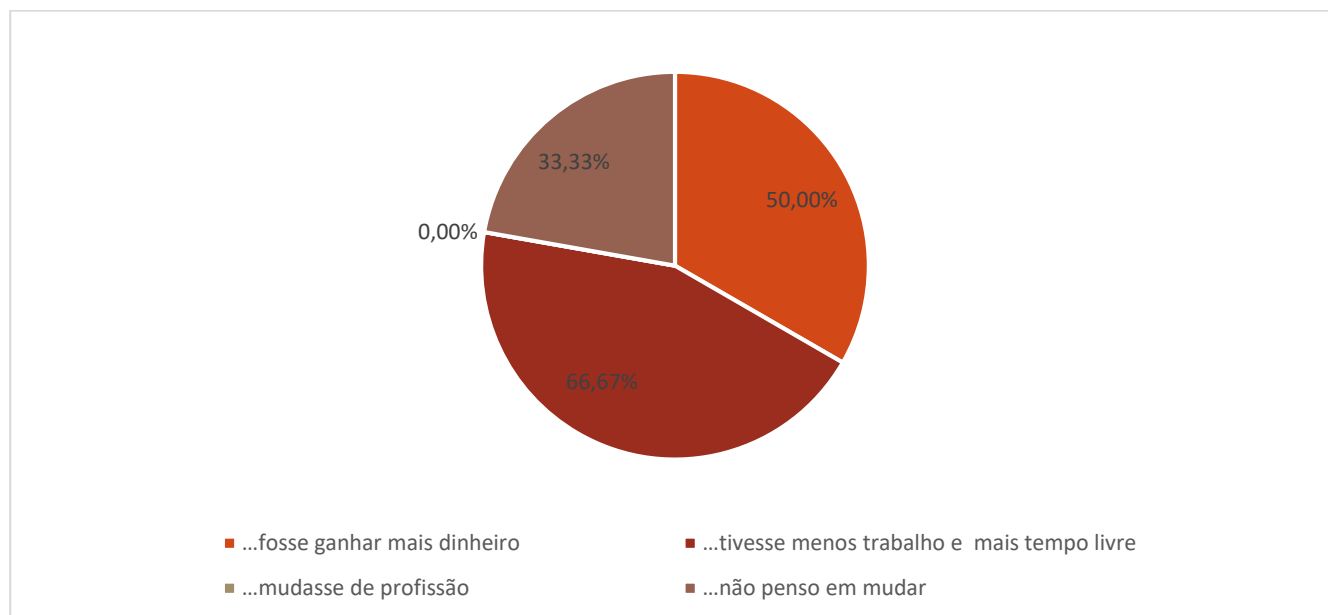


Gráfico 21 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente a equipa (83,33%), tal como é possível verificar através do gráfico 22:

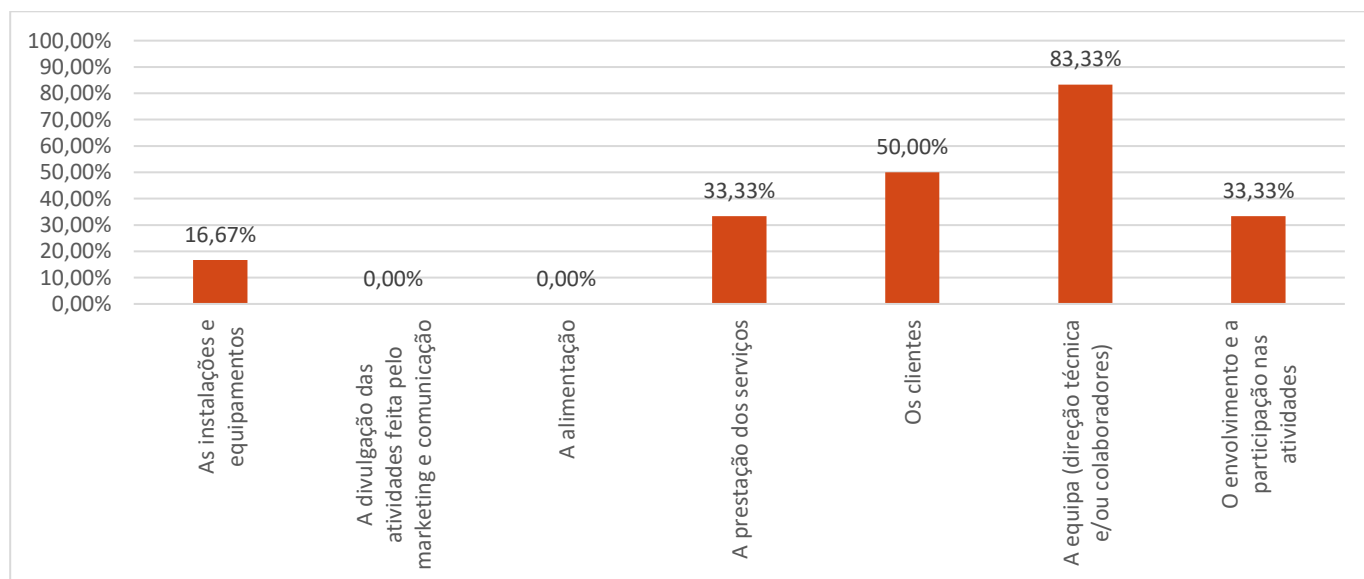


Gráfico 22 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores a creche e pré-escolar CRZ

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram as instalações e equipamentos, tal como é possível verificar através do gráfico 23:

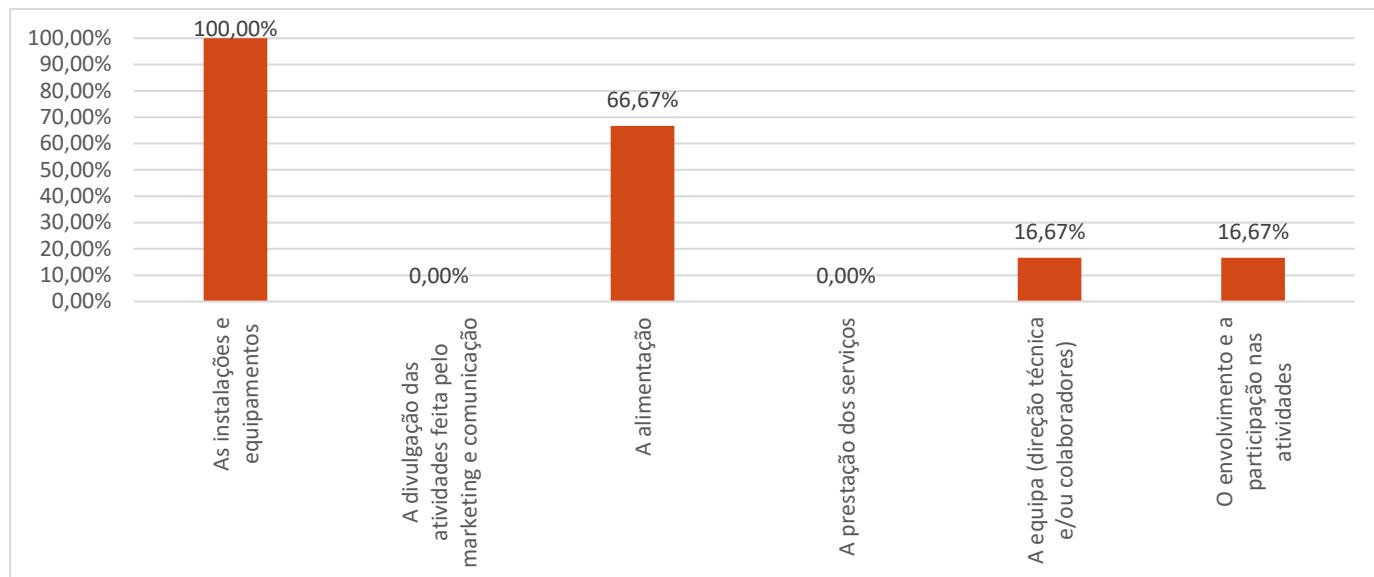


Gráfico 23 – Aspetos a Melhorar Identificados pelos colaboradores a creche e pré-escolar CRZ

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Apesar de considerar as instalações um dos aspetos que mais gosto no meu trabalho, penso que existe muita coisa a ser melhorada;
- Aproveito este formulário para deixar a minha opinião de que recebemos muito pouco de subsídio de alimentação, 4€ não chega para uma refeição decente

### 3.2. AFID REAB

A AFID REAB contempla 3 respostas sociais (Lar Residencial, Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, e Formação Profissional). Para o ano de 2023-2024, foram enviados 54 questionários e foram obtidas 48 respostas (taxa de adesão de 88,89 %). O quadro 3 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as várias respostas sociais:

	Lar Residencial	CACI	Formação Profissional
<b>Nº de Questionários Enviados</b>	20	27	7
<b>Nº de Respostas Obtidas</b>	15	26	7
<b>Taxa de Adesão</b>	75,00 %	96,30 %	100,00 %

Quadro 3 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias respostas sociais, em 2023-2024

### 3.2.1. Lar Residencial (LAR)

Foram enviados 20 questionários tendo-se obtido 15 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 75,00%. Através do gráfico 24, é possível constatar que, para além da tendência ser positiva, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 17,60 % face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

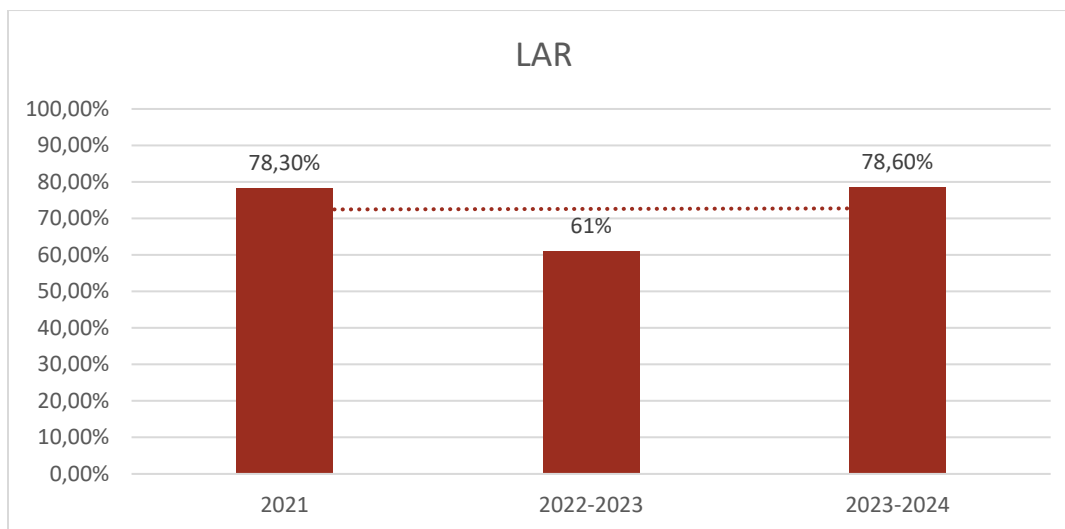


Gráfico 24 – Satisfação Global dos Colaboradores do Lar Residencial

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 25 que todas as questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8., 1.9. e 1.12.:

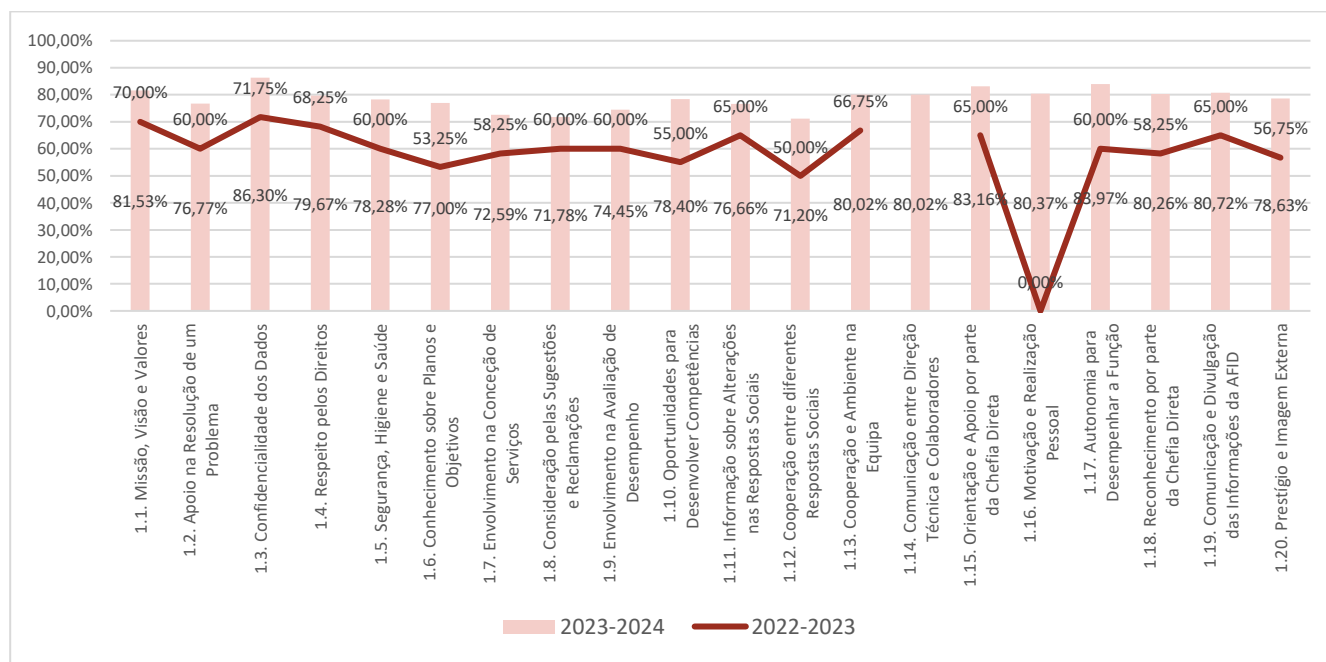


Gráfico 25 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do Lar Residencial, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que, ainda que com uma tendência negativa, houve um aumento na satisfação em 21,88% face ao ano anterior. O gráfico 26 demonstra estas alterações:

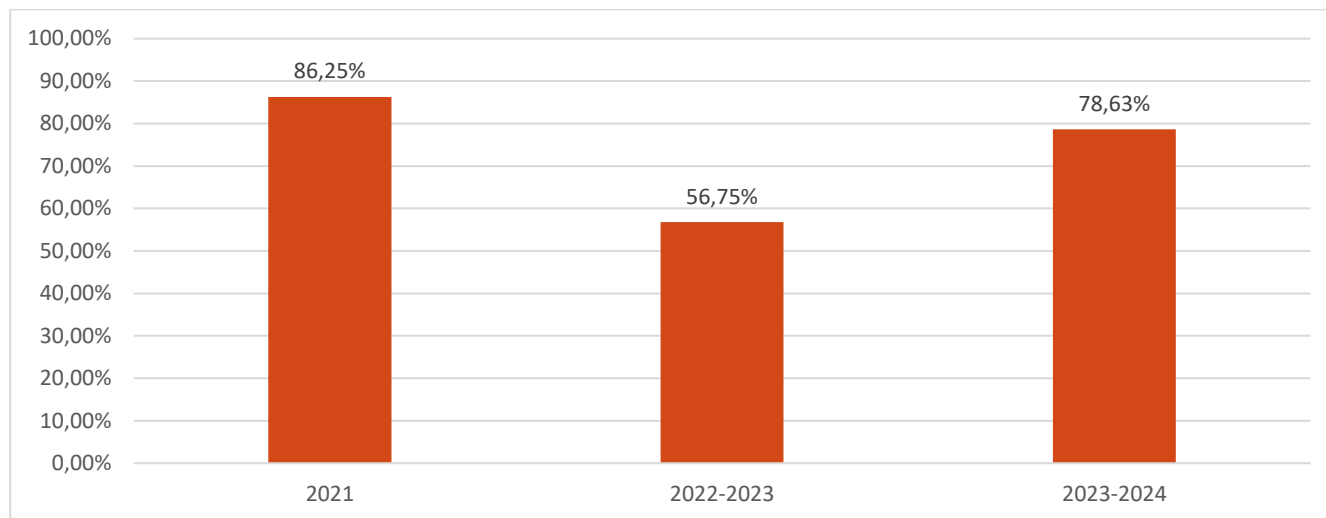


Gráfico 26 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 27 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores consideram contribuir para a melhoria dos serviços:

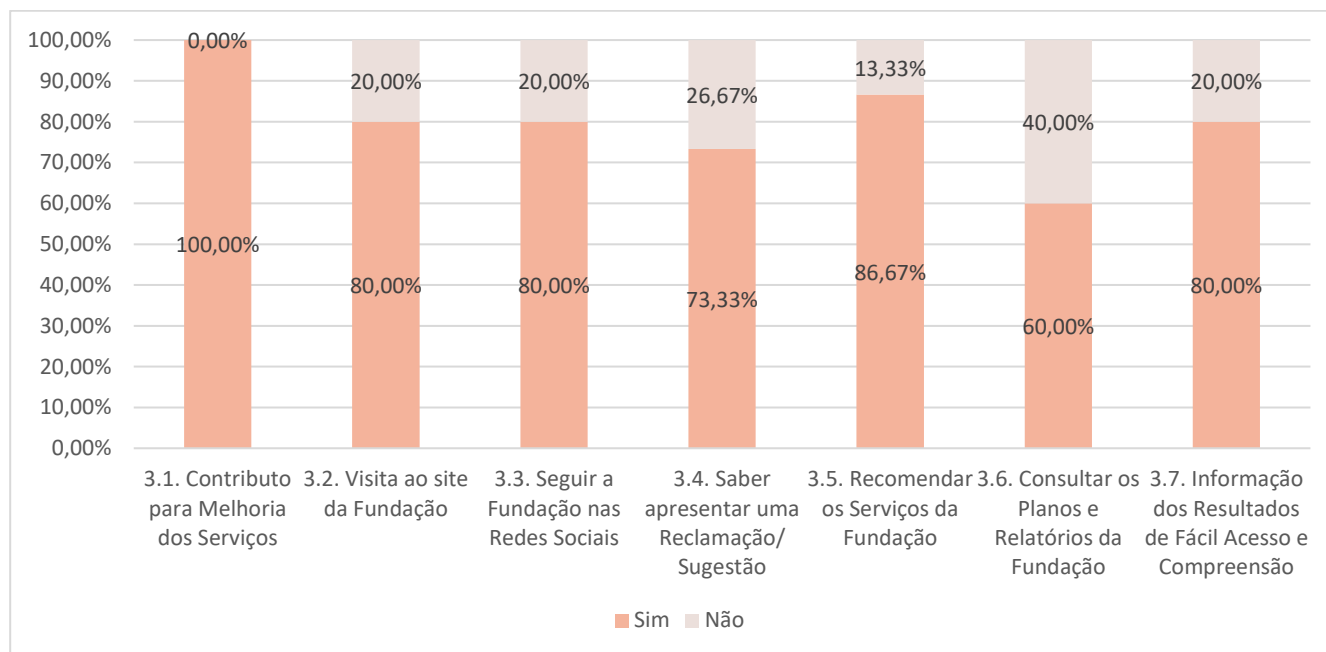


Gráfico 27 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 28, que a maioria não pensa em mudar. Considerando a que tem maior impacto para saída (46,67%) é a questão financeira:

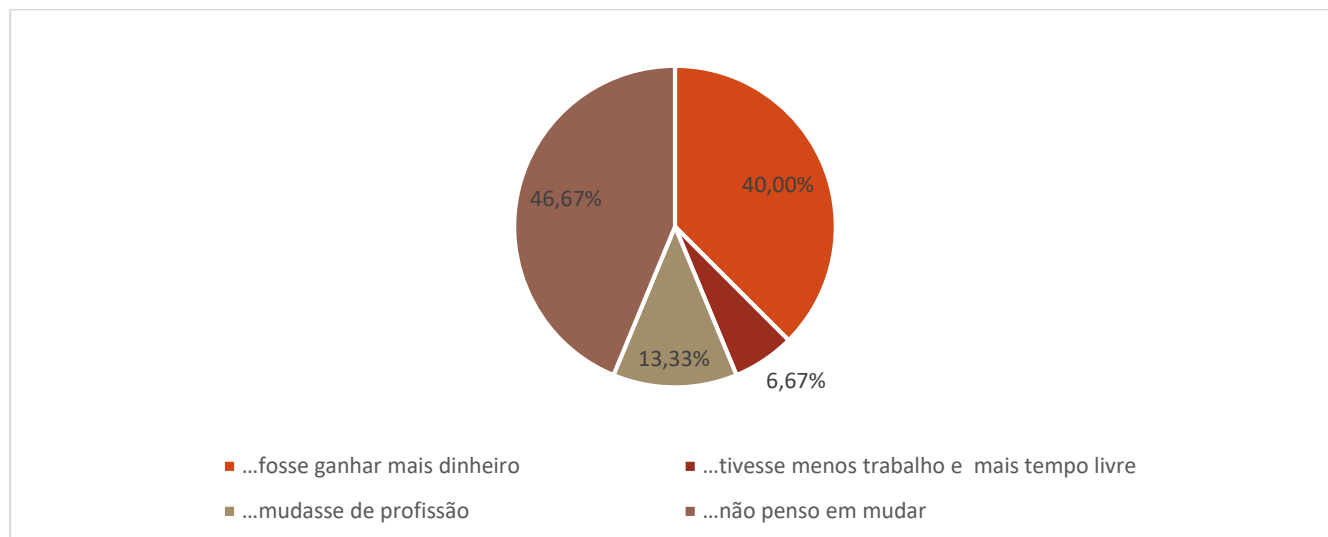


Gráfico 28 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (93,33%), tal como é possível verificar através do gráfico 29:

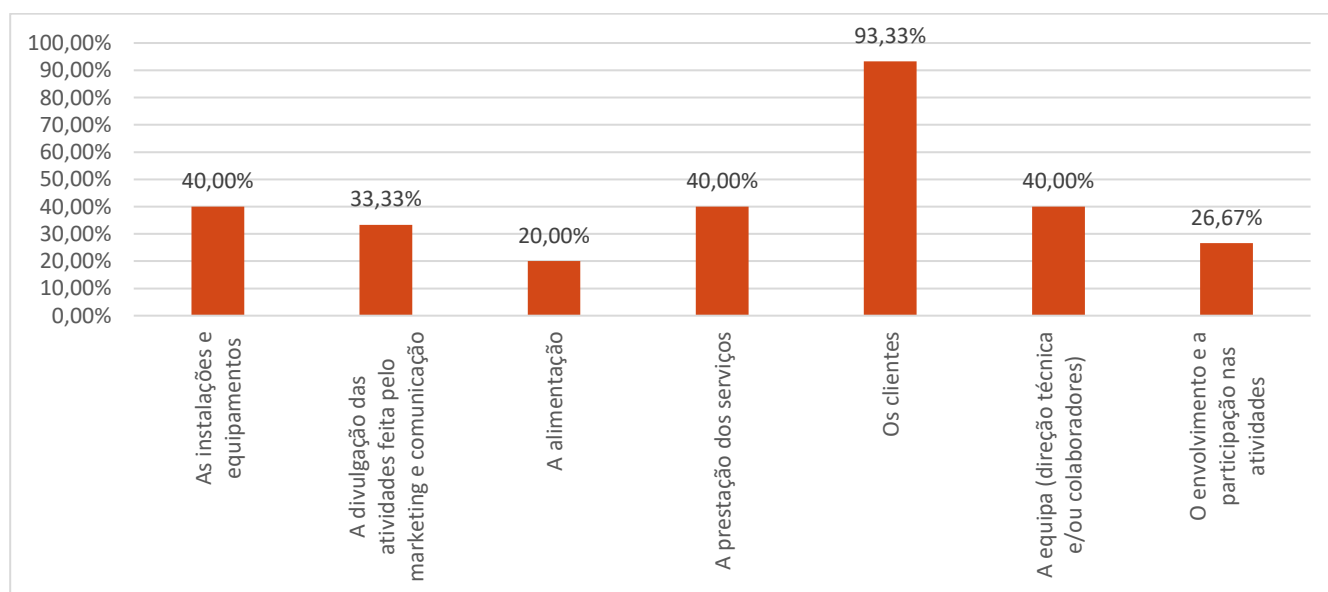


Gráfico 29 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores do Lar Residencial

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram o envolvimento e participação nas atividades (46,67%), tal como é possível verificar através do gráfico 30:

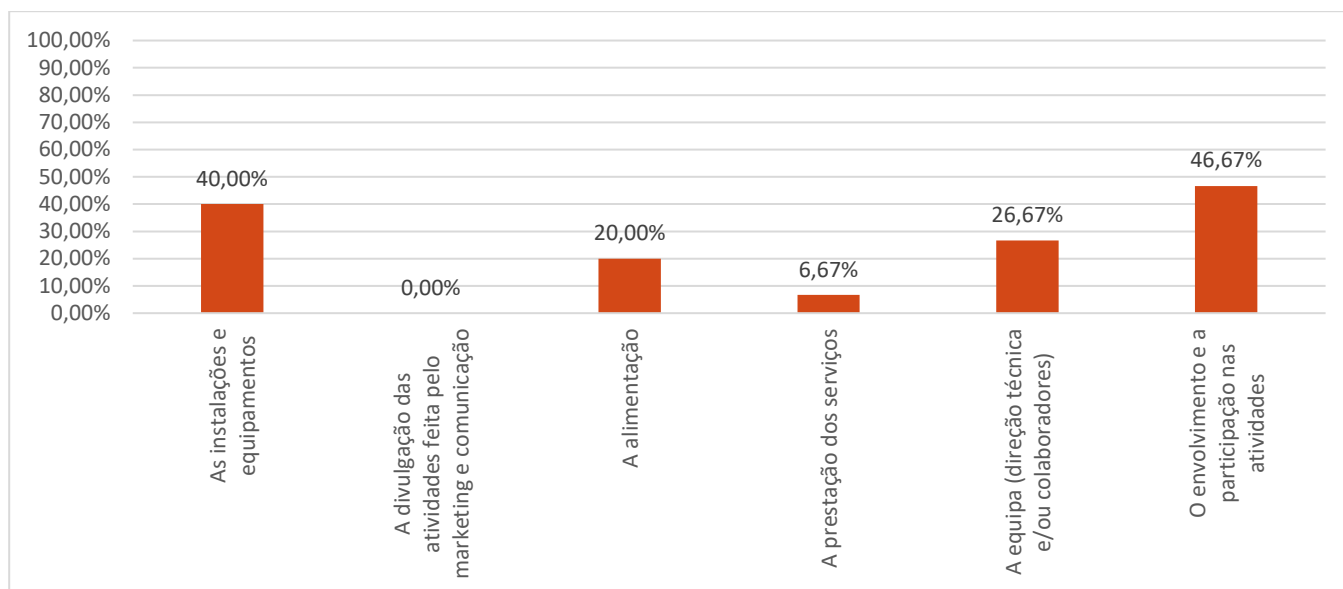


Gráfico 30 – Aspectos a Melhorar Identificados pelos colaboradores do Lar Residencial

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Voltar a fazer o pagamento das horas extras.
- 

### 3.2.2. Formação Profissional (FP)

Foram enviados 7 questionários tendo-se obtido 7 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 100%. Através do gráfico 31, é possível constatar que, embora a tendência seja negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 3,90 % face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

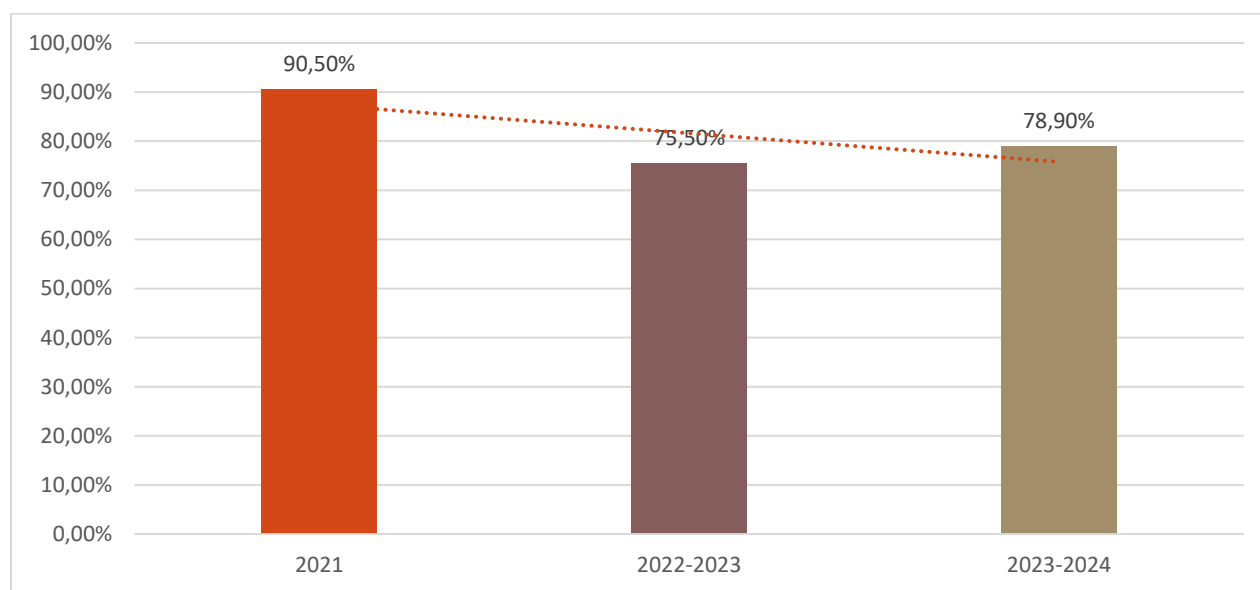


Gráfico 31 – Satisfação Global dos Colaboradores da Formação Profissional

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 32 que todas as questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8., 1.9. e 1.12.:

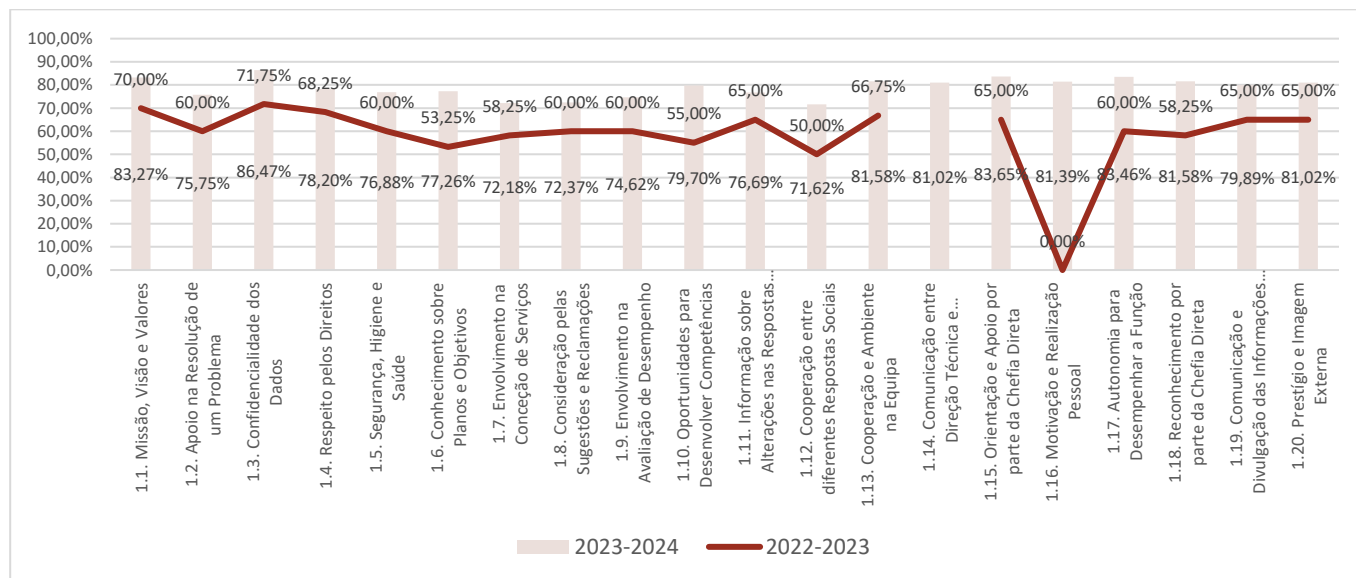


Gráfico 32 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da Formação Profissional, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência ainda que negativa, houve um aumento na satisfação em 21,26% face ao ano anterior. O gráfico 33 demonstra estas alterações:

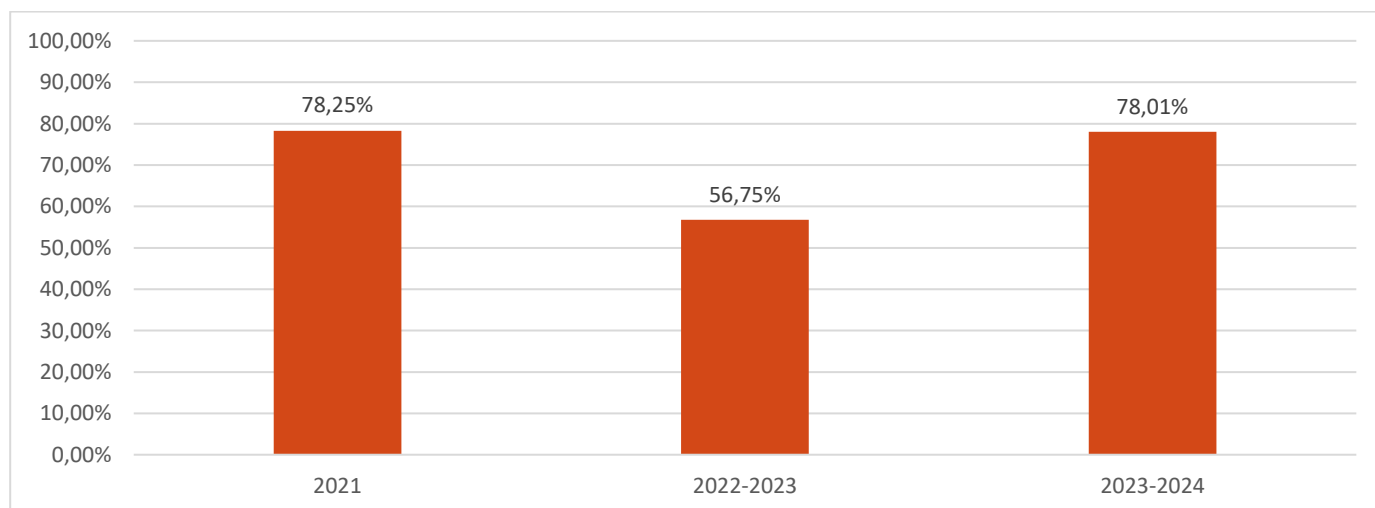


Gráfico 33 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 34 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores consideração contribuir para a

melhoria dos serviços, todos visitam o site da fundação, todos sabem como apresentar uma sugestão/reclamação, todos recomendariam os serviços da AFD e todos consideram a informação relativa aos resultados, de fácil acesso e compreensão:

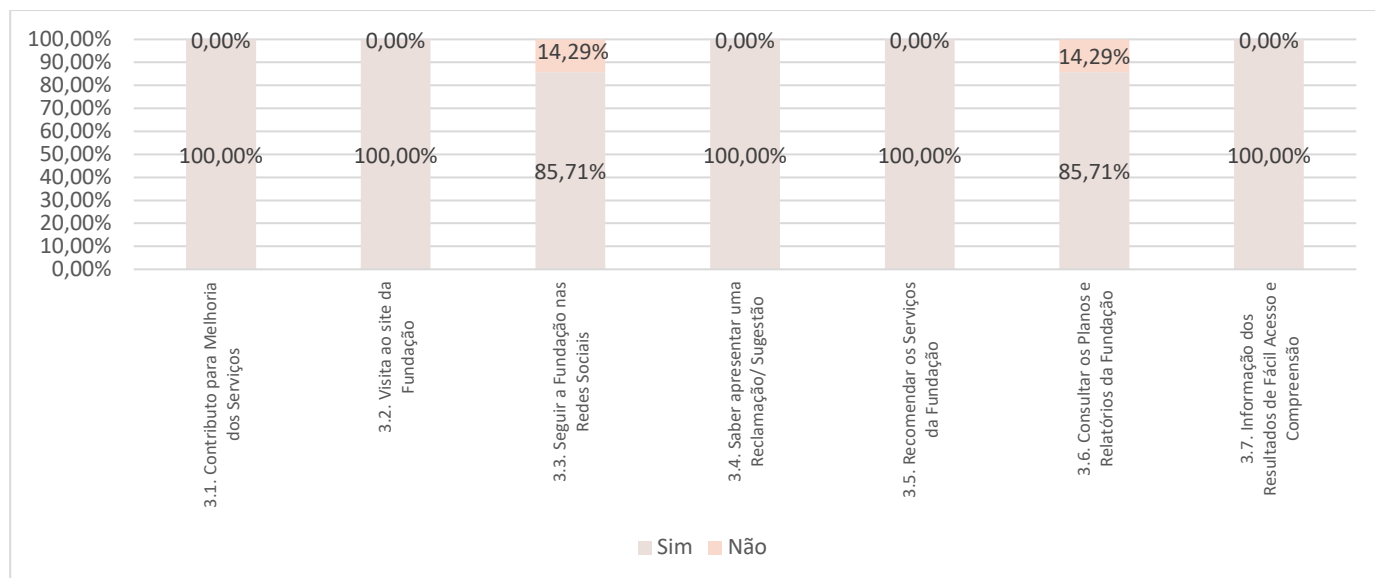


Gráfico 34 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 35, que a que tem maior impacto (28,57%) é a questão financeira ou a harmonia entre vida pessoal e profissional:

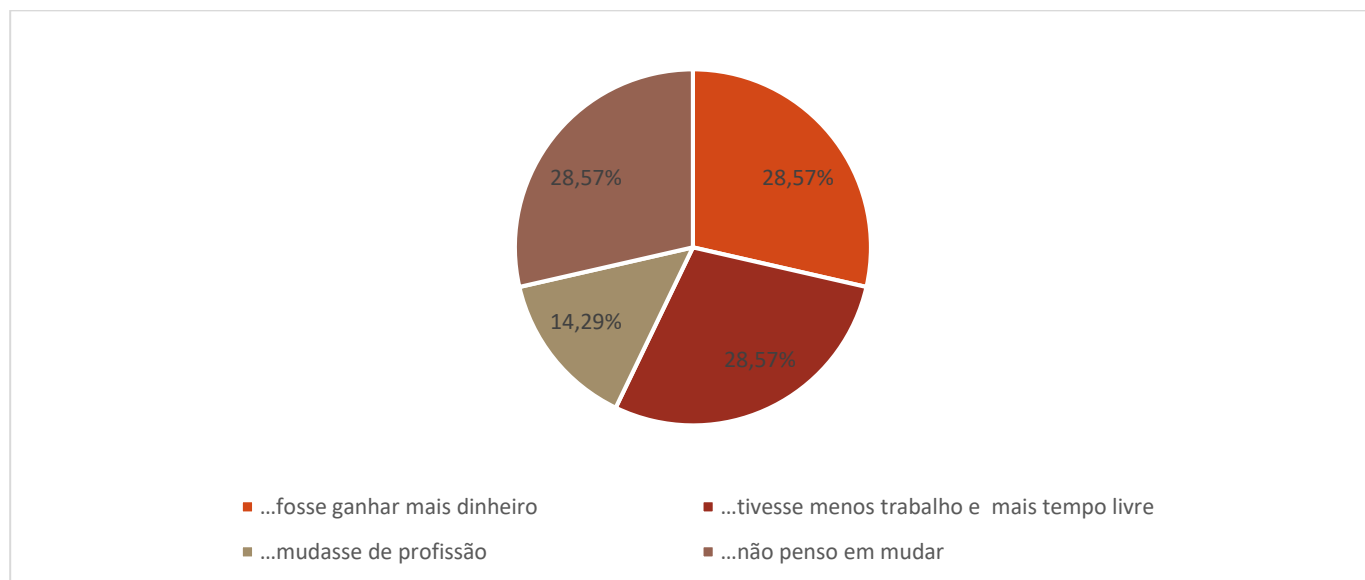


Gráfico 35 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente o envolvimento e participação nas atividades (71,43%), tal como é possível verificar através do gráfico 36:

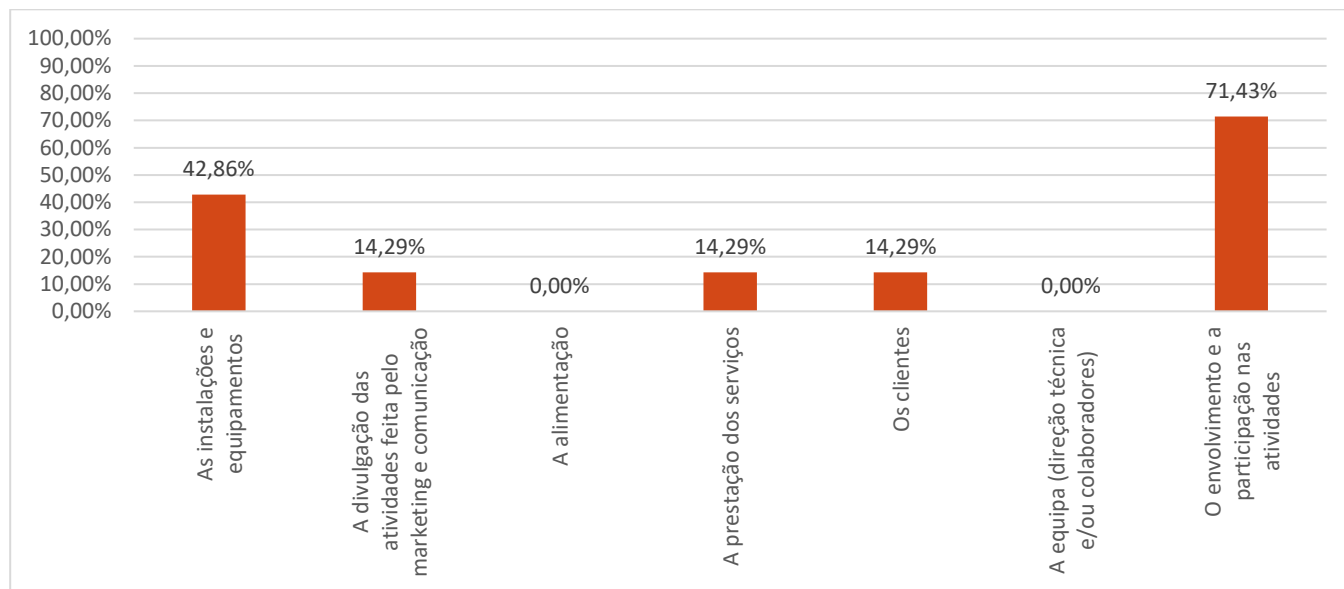


Gráfico 36 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores da Formação Profissional

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram a alimentação (57,14%), tal como é possível verificar através do gráfico 37:

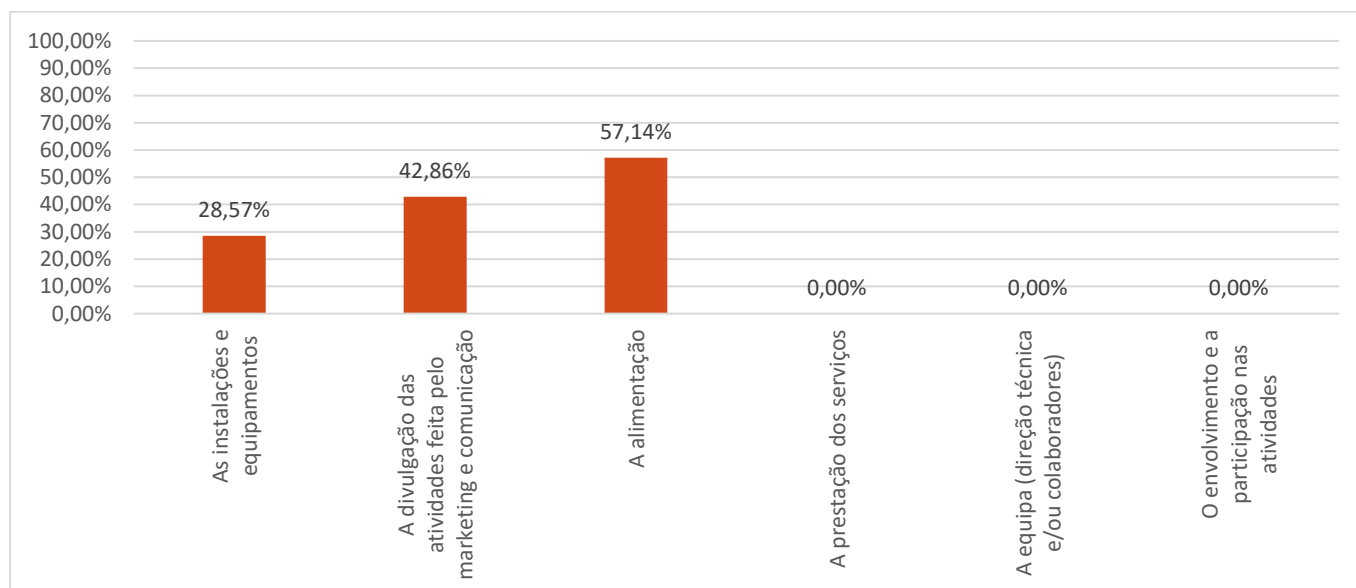


Gráfico 38 – Aspetos a Melhorar Identificados pelos colaboradores do CACI

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Penso que a alimentação deveria ser melhorada.

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

Foram enviados 27 questionários tendo-se obtido 26 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 96,30%. Através do gráfico 39, é possível constatar que, para além da tendência ser positiva, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 8,80 % face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

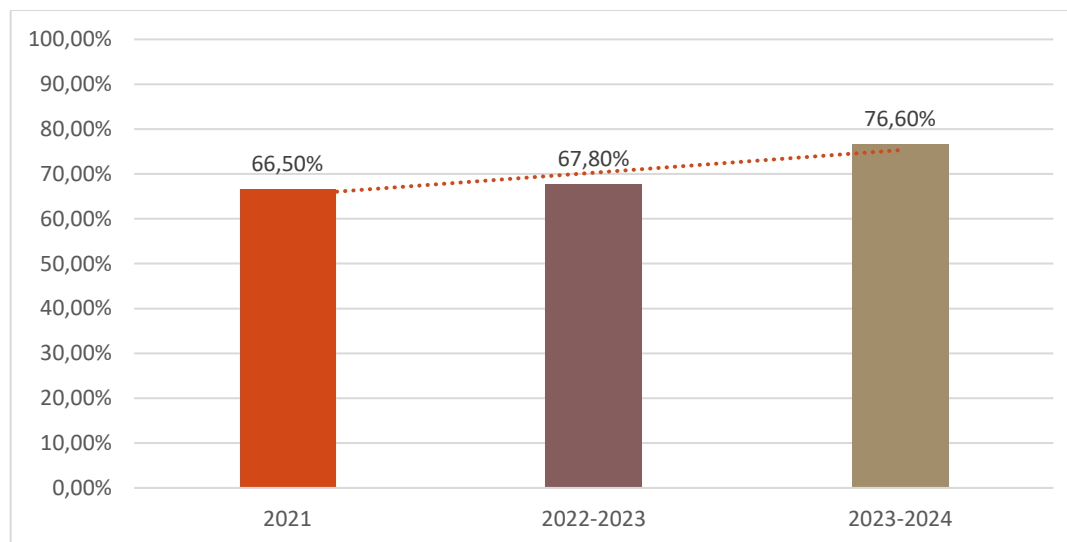


Gráfico 39 – Satisfação Global dos Colaboradores do CACI

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 40 que a maioria das questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.2., 1.5., 1.7., 1.8., 1.9., 1.11. e 1.12.:

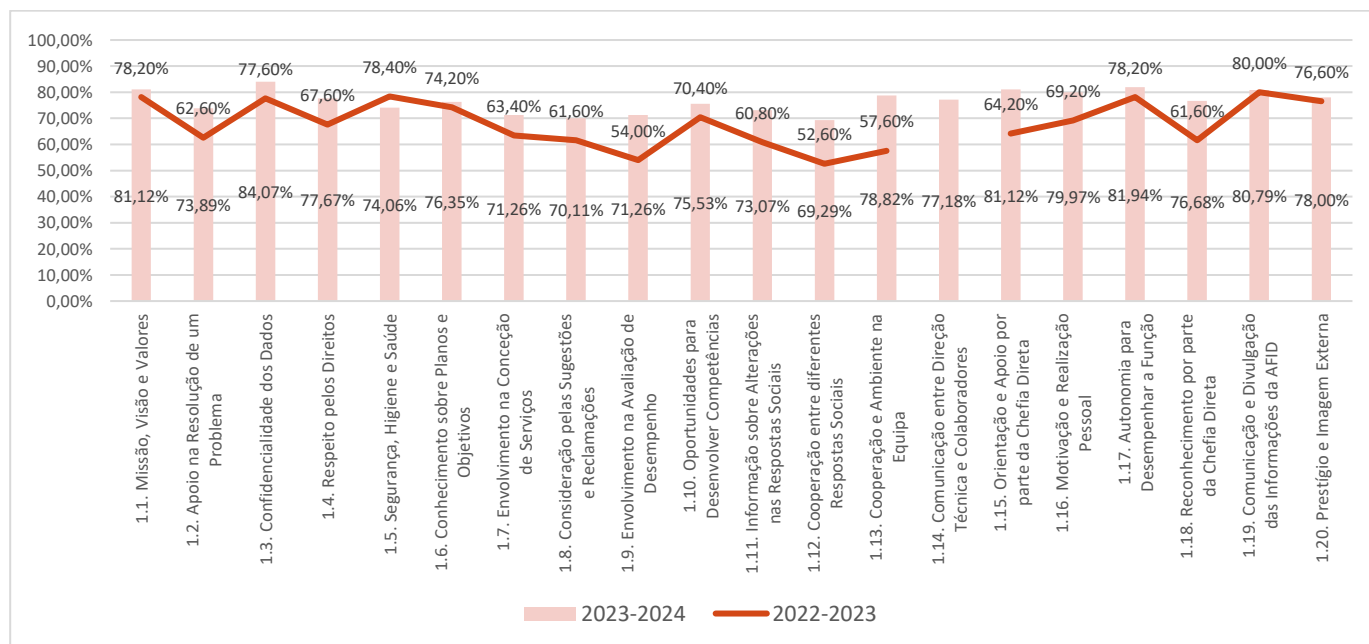


Gráfico 40 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CACI, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência é positiva e que houve um aumento na satisfação em 18,45% face ao ano anterior. O gráfico 41 demonstra estas alterações:

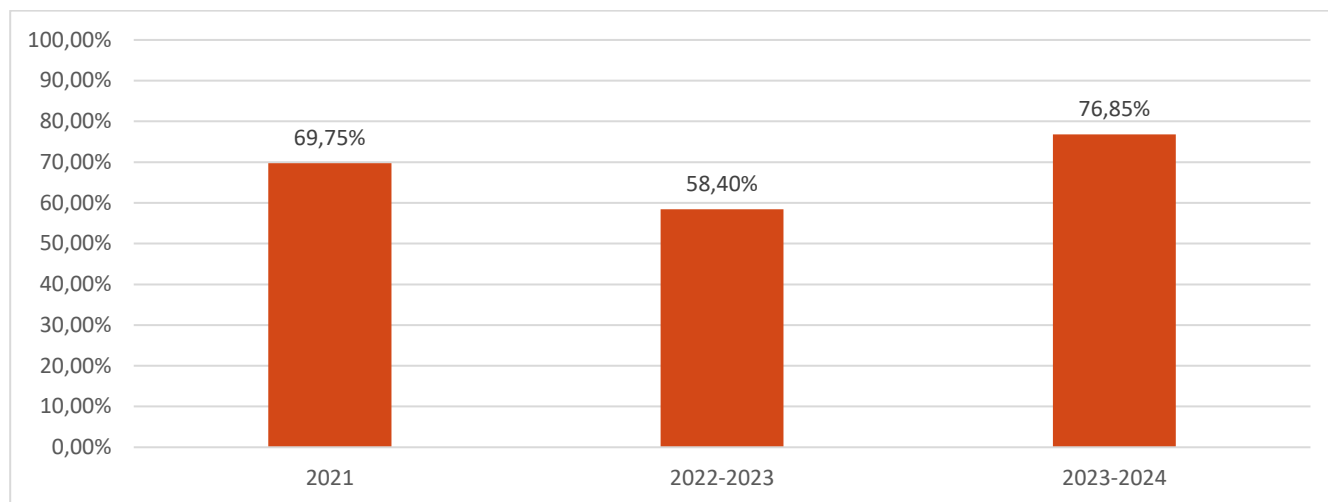


Gráfico 41 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 42 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores consideração contribuir para a melhoria dos serviços e que todos visitam o site da fundação:

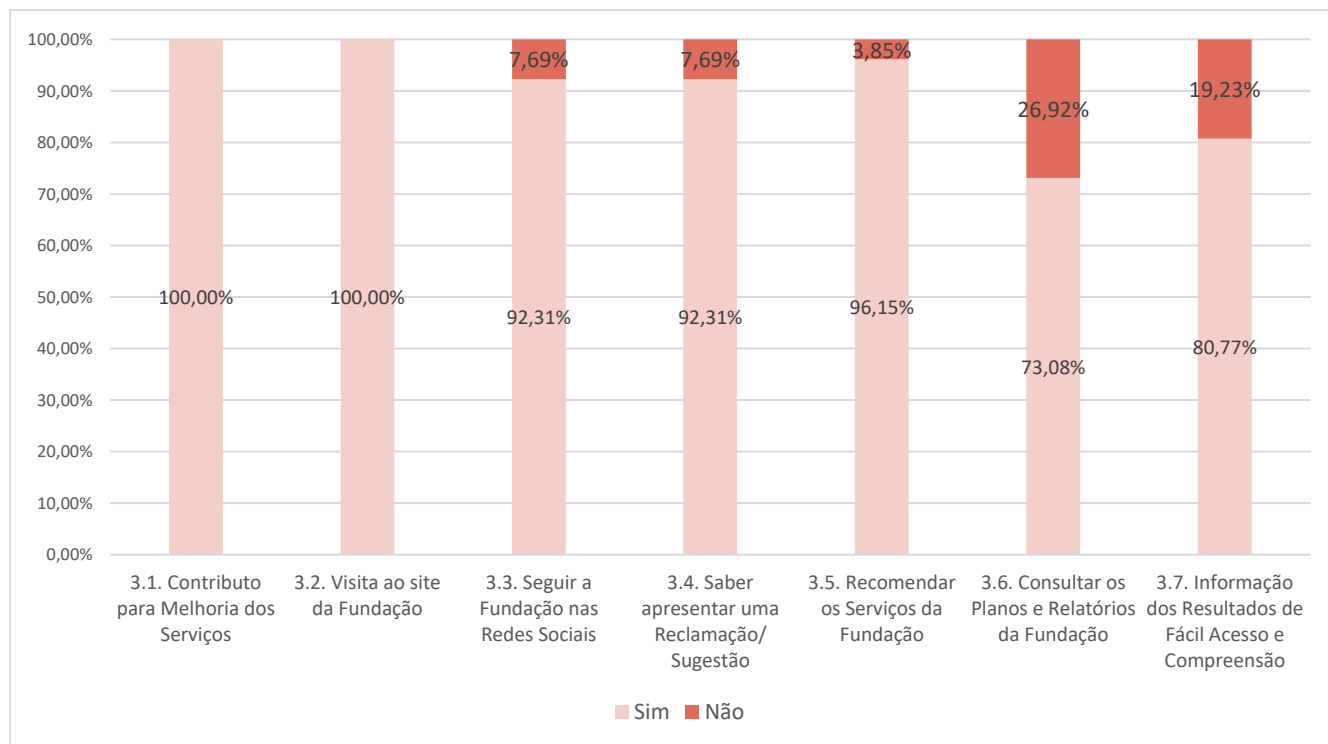


Gráfico 42 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 43, que a que tem maior impacto (53,85%) é a questão financeira:

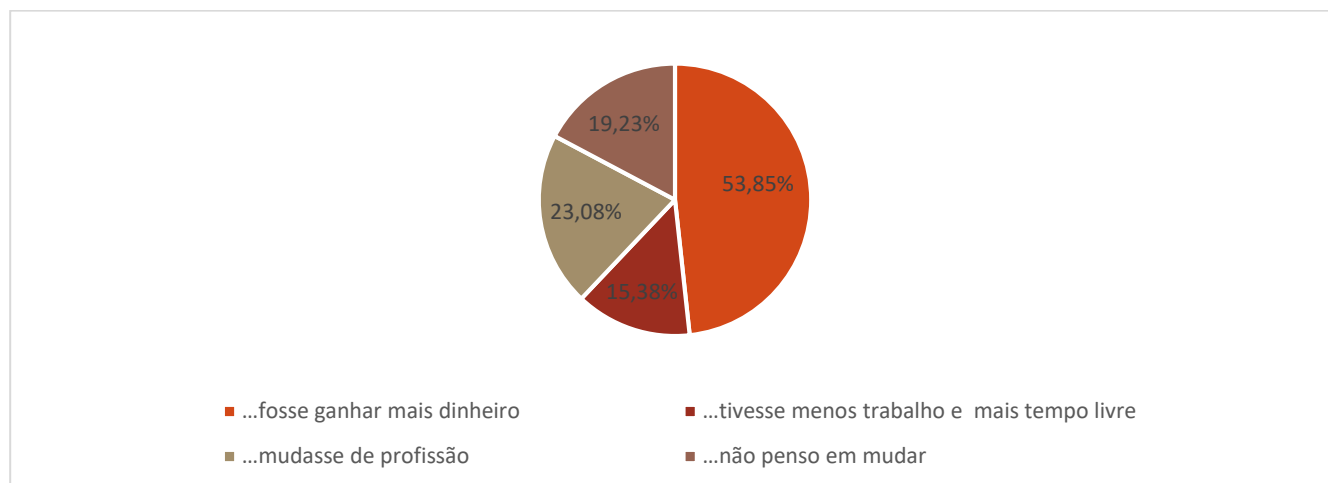


Gráfico 43 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (96,15%), tal como é possível verificar através do gráfico 44:

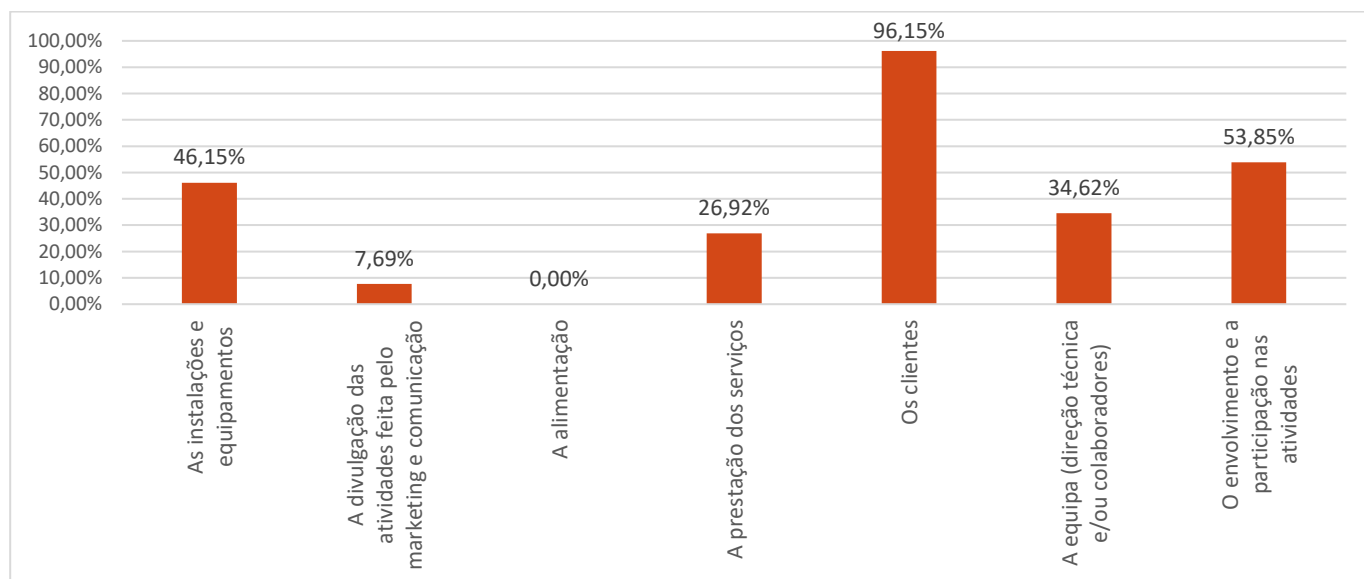


Gráfico 44 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores do CACI

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram a alimentação (57,69%), tal como é possível verificar através do gráfico 45:

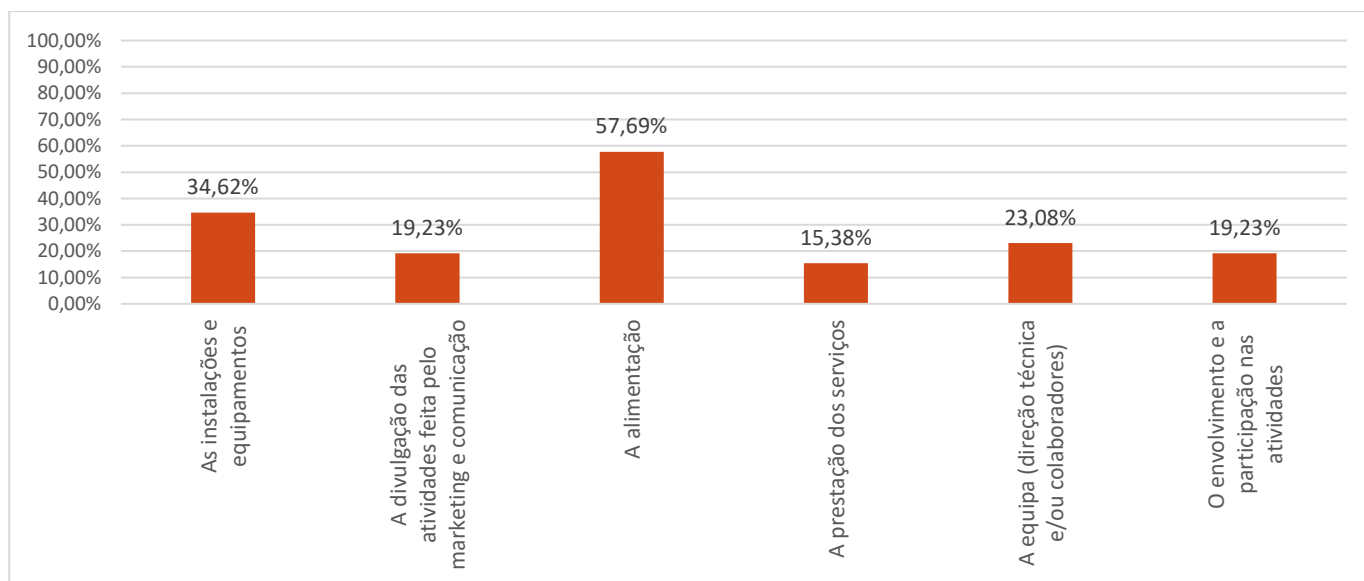


Gráfico 45 – Aspectos a Melhorar Identificados pelos colaboradores do CACI

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Remuneração e alguns aspetos de valorização e bem-estar dos colaboradores;
- Uma sala com janelas que permitam a entrada de luz natural no espaço.

### 3.3. AFID SÉNIOR

A AFID SÉNIOR contempla 2 respostas sociais (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário). Para o ano de 2023-2024, foram enviados 68 questionários e foram obtidas 45 respostas (taxa de adesão de 66,18 %). O quadro 4 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as várias respostas sociais:

	SAD	ERPI
<b>Nº de Questionários Enviados</b>	30	35
<b>Nº de Respostas Obtidas</b>	21	24
<b>Taxa de Adesão</b>	65,63 %	68,57 %

Quadro 4 – 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%. Através do gráfico 46, é possível constatar que, embora a tendência seja negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 3,60 % face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

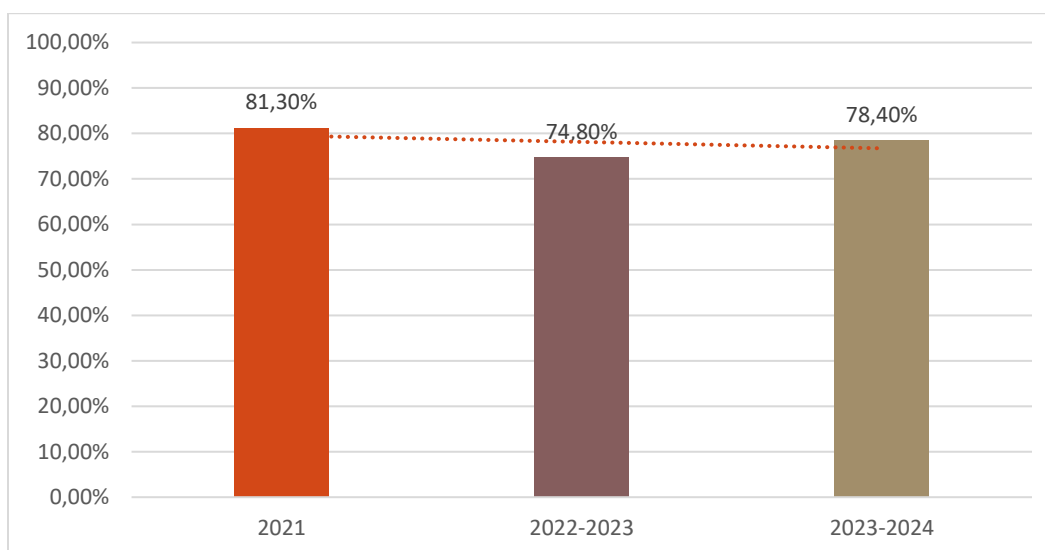


Gráfico 46 – Satisfação Global dos Colaboradores do SAD

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 47 que a maioria das questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8., 1.9. e 1.12.:

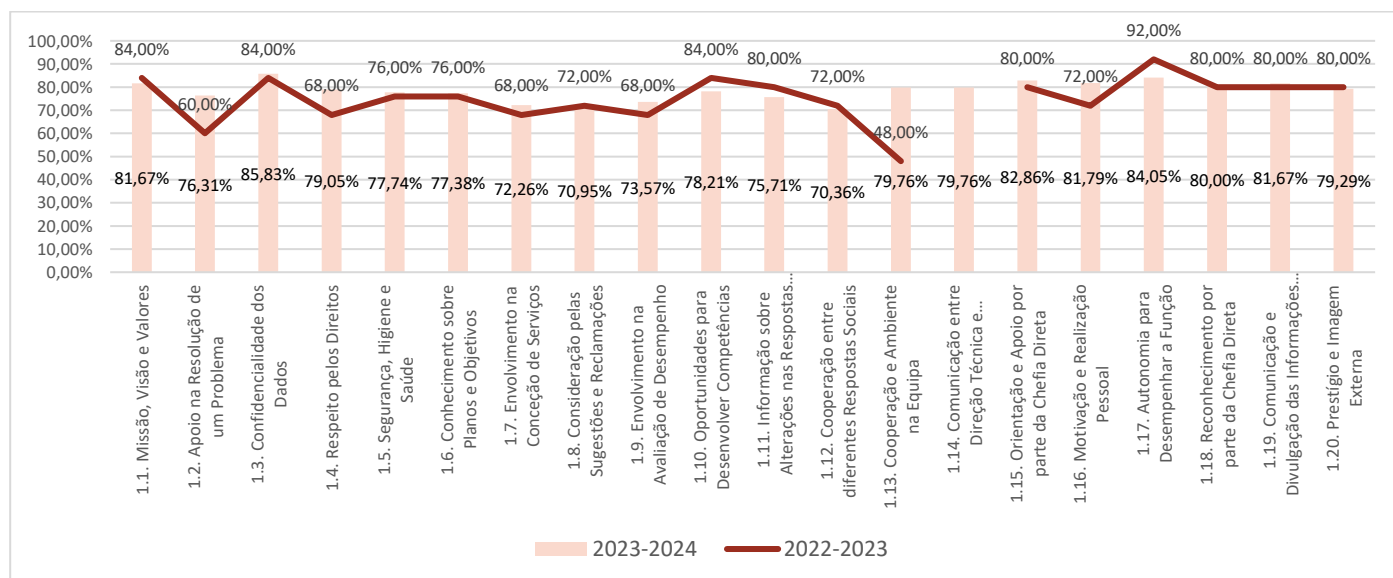


Gráfico 47 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do SAD, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência é positiva e que houve um aumento na satisfação em 19,17% face ao ano anterior. O gráfico 49 demonstra estas alterações:

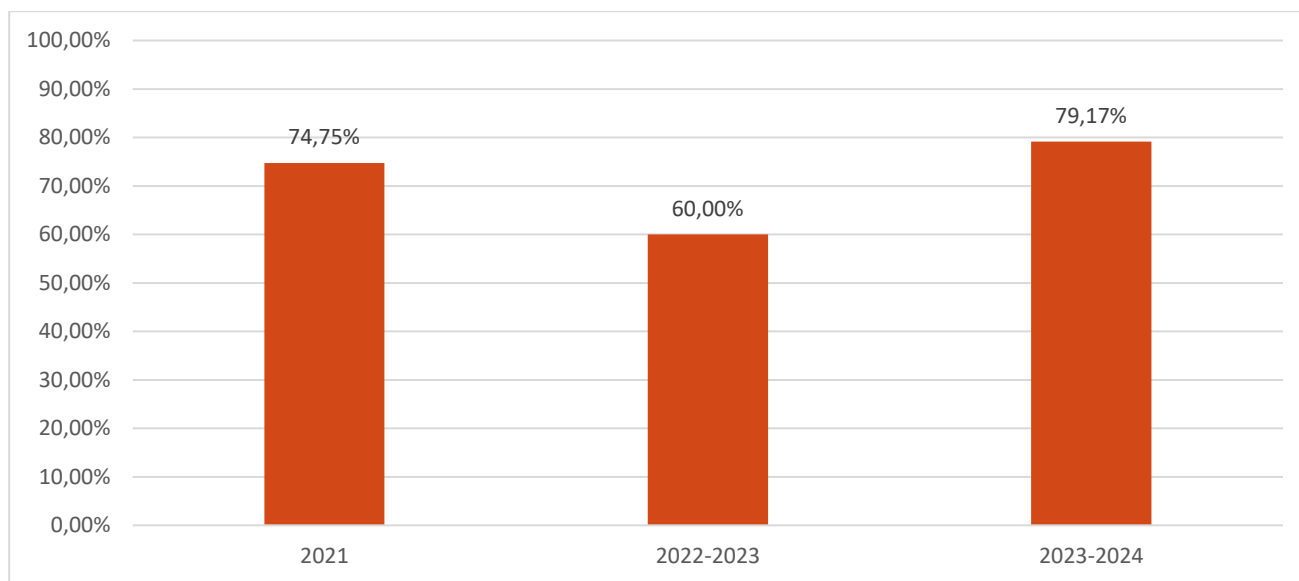


Gráfico 49 – Resultados da Questão 2. "Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me..."

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 50 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores consideração contribuir para a melhoria dos serviços, todos sabem como apresentar uma reclamação/ sugestão e todos recomendariam os serviços da AFID:

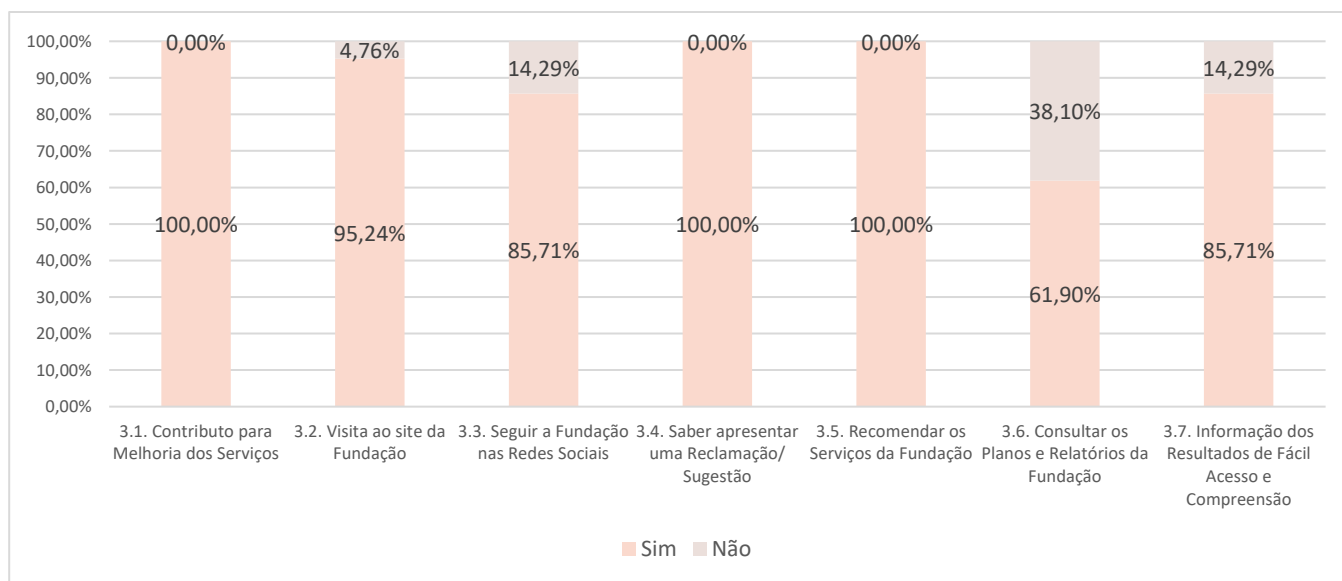


Gráfico 50 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 51, que a maioria dos colaboradores não pensam em mudar; contudo, a razão que tem maior impacto (33,33%) é a questão financeira:

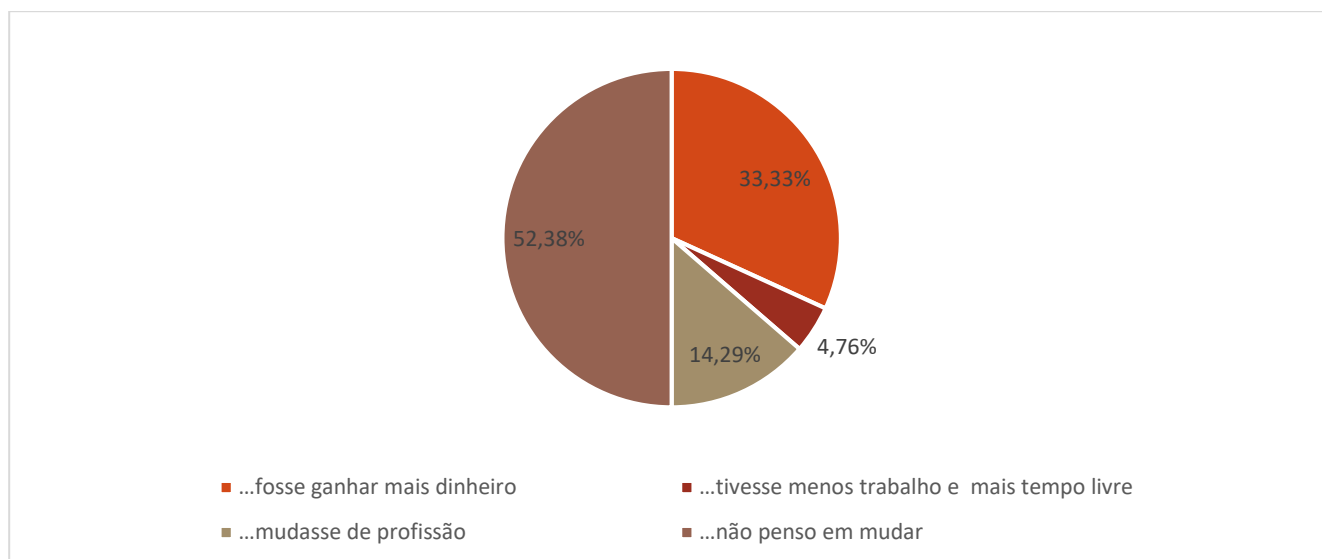


Gráfico 51 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (85,70%), tal como é possível verificar através do gráfico 52:

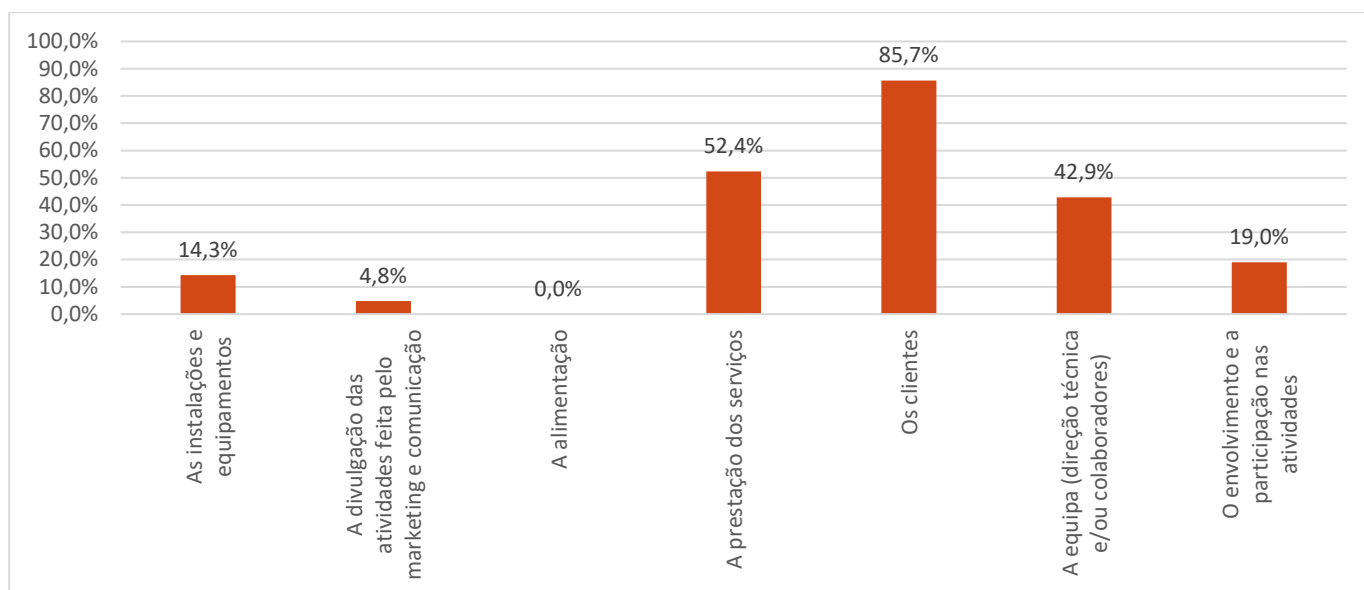


Gráfico 44 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores do SAD

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram a alimentação (85,71%), tal como é possível verificar através do gráfico 53:

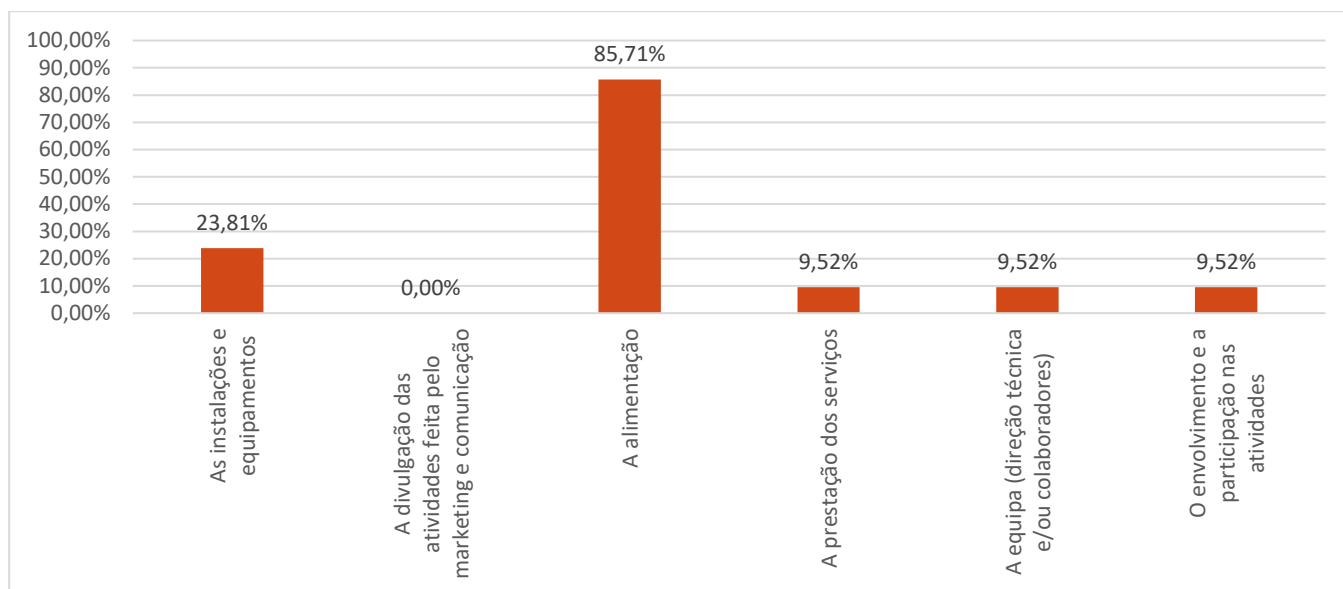


Gráfico 53 – Aspectos a Melhorar Identificados pelos colaboradores do SAD

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Tendo em conta a quantidade de clientes que o SAD tem, a quantidade de funcionários é insuficiente e isso prejudica os nossos clientes. As viaturas utilizadas têm uma péssima manutenção, e isso é visível nas avarias consecutivas que existem. E algumas viaturas usadas estão velhas, danificadas, é uma vergonha ser-me vistos dentro de algumas dessas mesmas. Isso demonstra a falta de consideração da Administração pelos seus colaboradores / clientes/ serviços;
- Devido a responsabilidade de cada condutora da empresa acresce uma responsabilidade redobrada a nível de trabalho físico e psicológico e organização;
- Acharia justo as condutoras receberem um prémio mensal em relação a responsabilidade;
- O recrutamento de colaboradores, deveria ser mais exigente.

### 3.3.2. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

Foram enviados 35 questionários tendo-se obtido 24 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 68,57%. Através do gráfico 54, é possível constatar que, embora a tendência seja negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 17,60 % face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

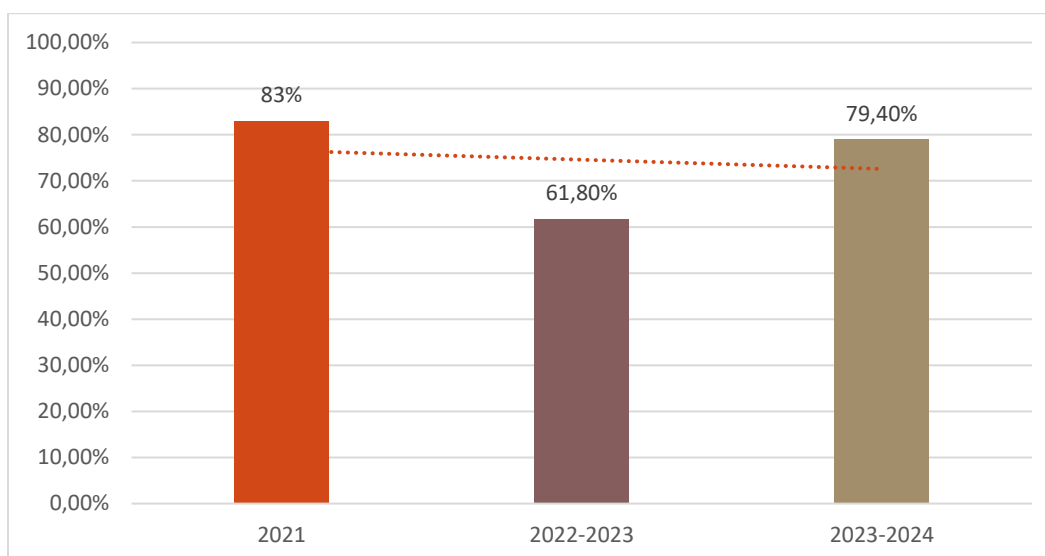


Gráfico 54 – Satisfação Global dos Colaboradores da ERPI

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 55 que todas as questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior e que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8. e 1.12.:

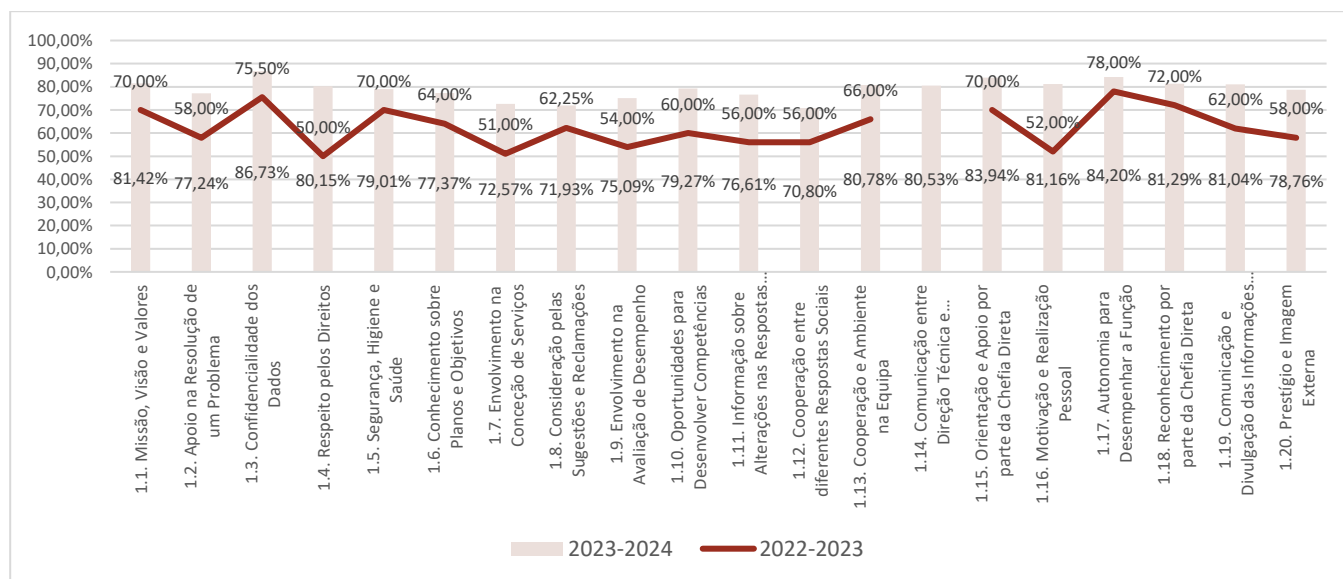


Gráfico 55 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores da ERPI, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência é positiva e que houve um aumento na satisfação em 35,52% face ao ano anterior. O gráfico 56 demonstra estas alterações:

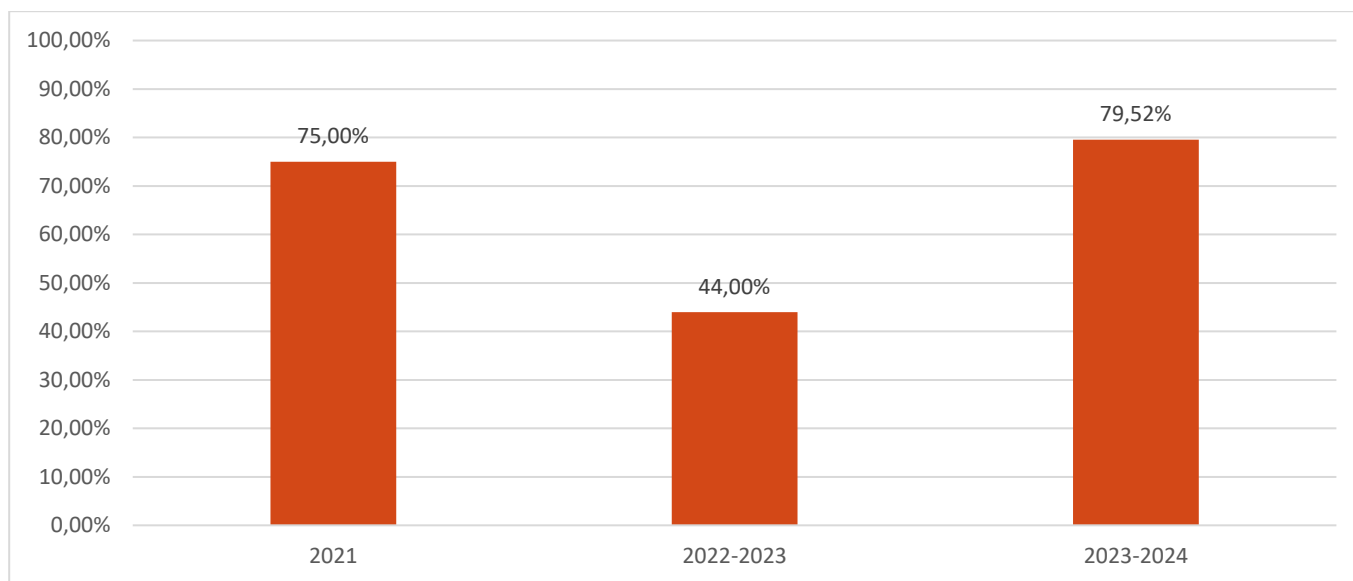


Gráfico 56 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 57 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores consideram todos sabem como apresentar uma reclamação/ sugestão e que uma percentagem muito elevada (95,83%) considera contribuir para a melhoria dos serviços:

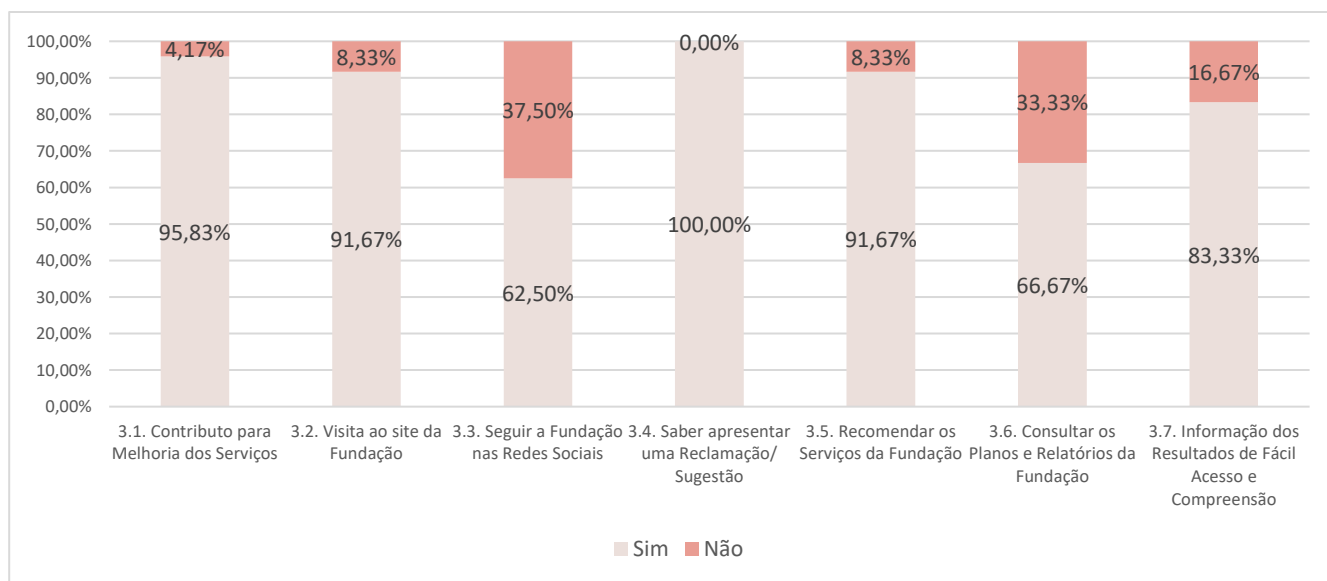


Gráfico 57 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 58, que a maioria dos colaboradores não pensam em mudar; contudo, a razão que tem maior impacto (47,62%) é a questão financeira:

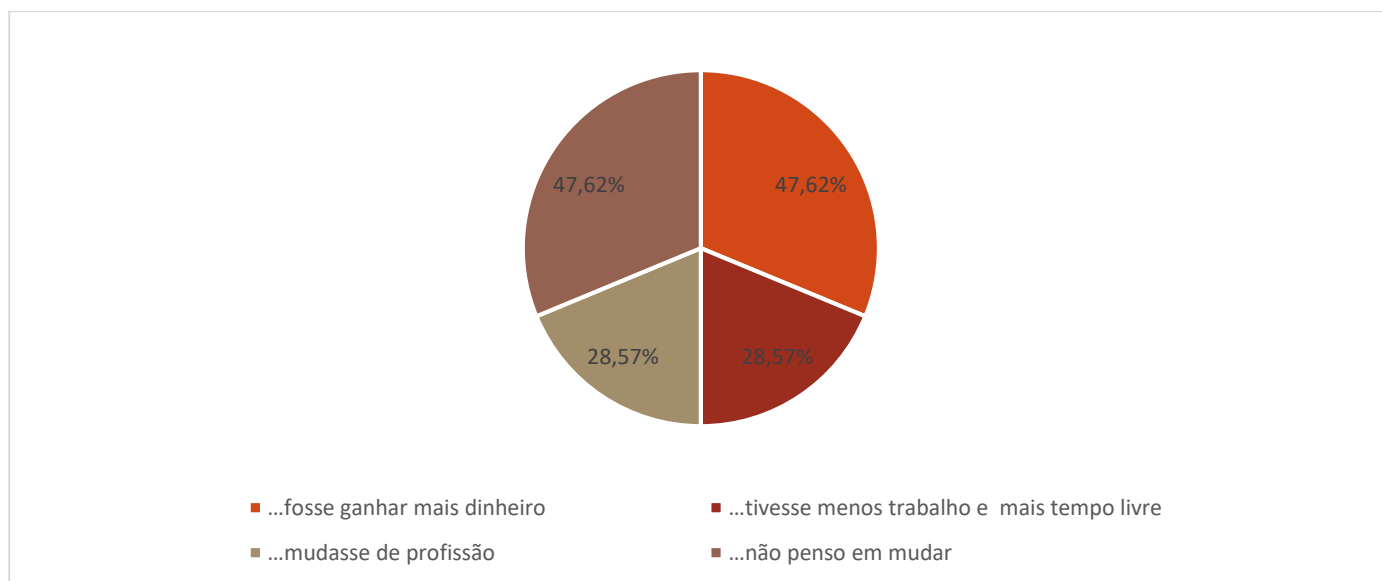


Gráfico 58 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (83,33%), tal como é possível verificar através do gráfico 59:

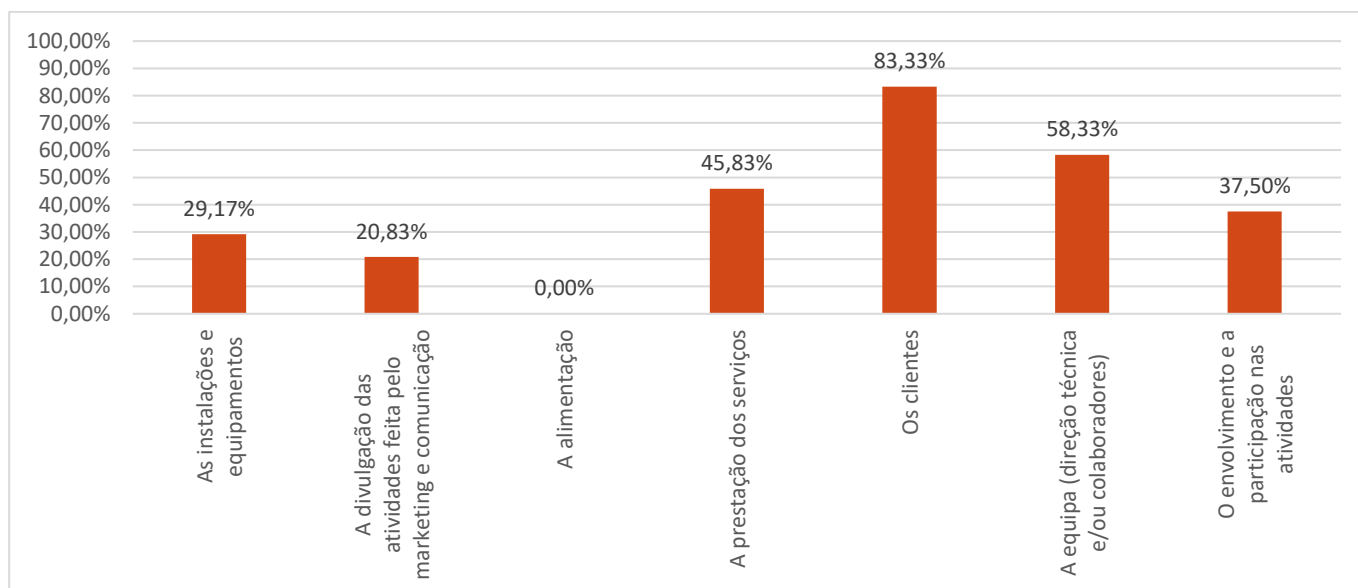


Gráfico 59 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores da ERPI

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram as instalações e equipamentos (45,83%) tal como é possível verificar através do gráfico 60:

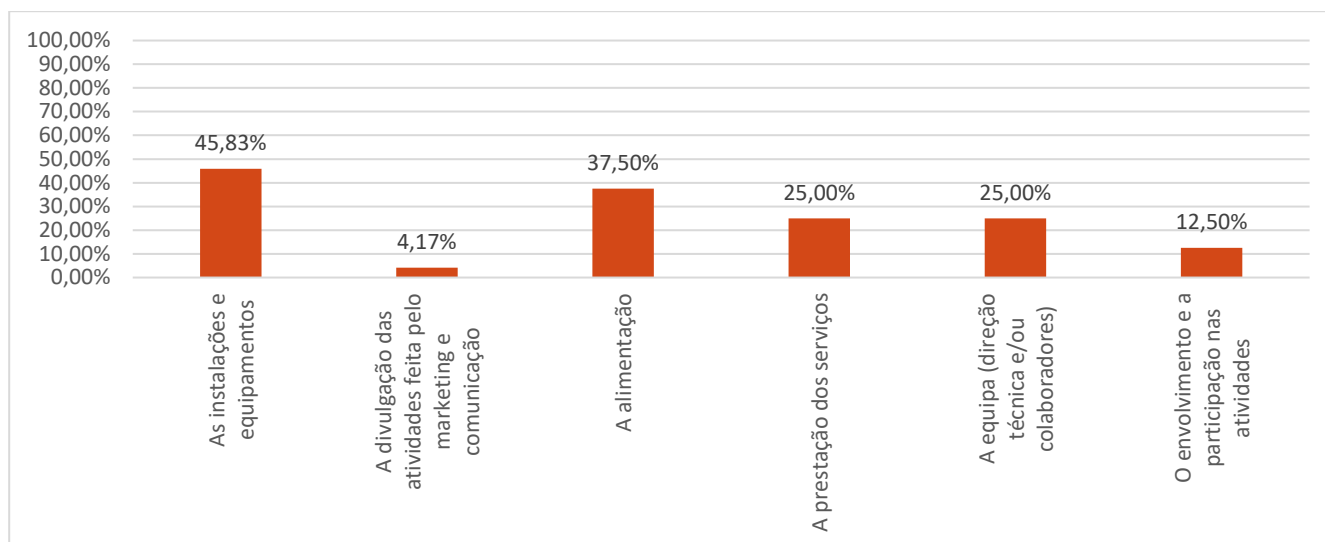


Gráfico 60 – Aspetos a Melhorar Identificados pelos colaboradores da ERPI

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Farda de verão ( camisa)
- Aumento de salário;
- Mais auxiliares para que o trabalho seja de mais qualidade;
- Com a redução dos colaboradores e o agravamento da carga laboral, deixou de haver qualidade nos serviços prestados.

### 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.

#### 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%. Através do gráfico 61, é possível constatar que, para além da tendência negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 diminuiu 7,20 % face ao ano anterior, embora se encontre acima dos 75%:

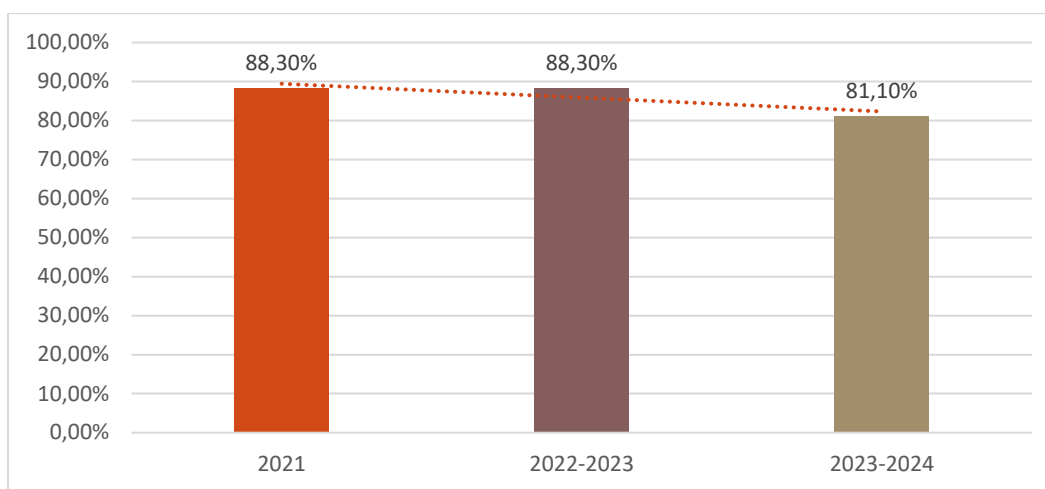


Gráfico 61 – Satisfação Global dos Colaboradores do CMFR

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 62 que a maioria das questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior mas que a maioria dos resultados se encontra acima dos 75%, com exceção das questões 1.8. e 1.12.:

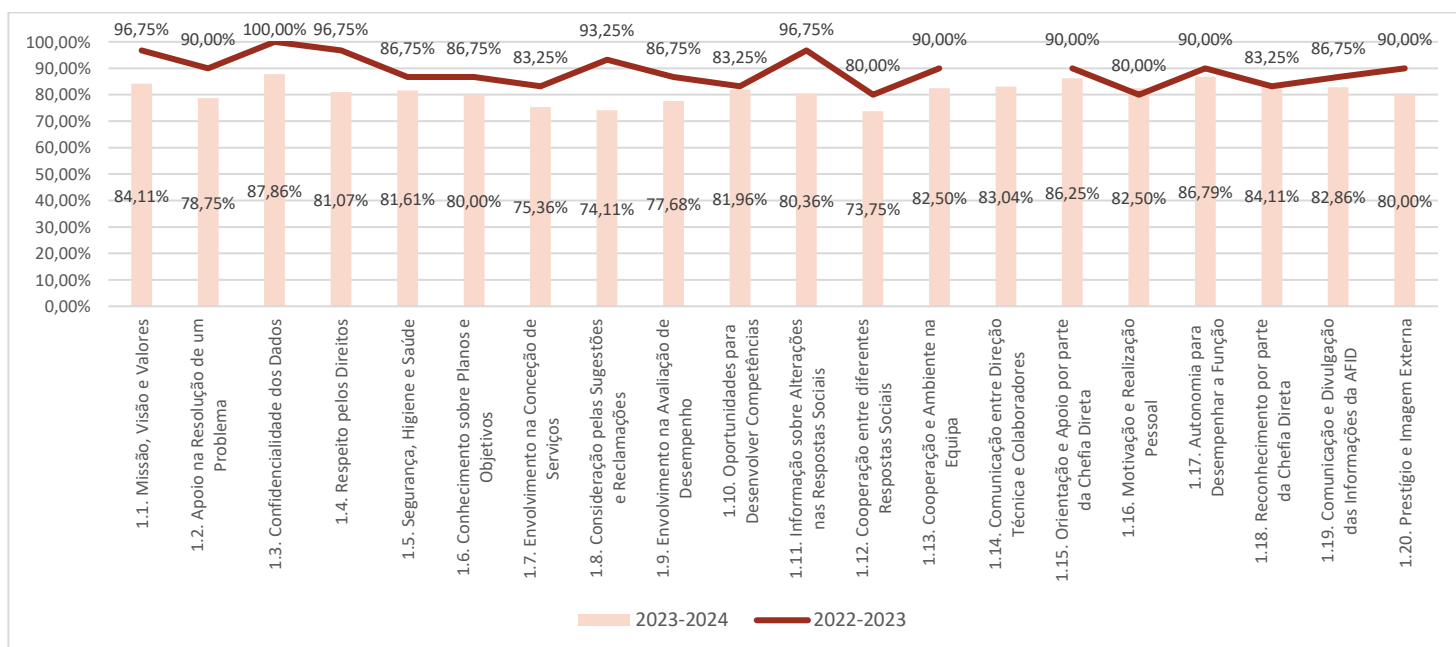


Gráfico 62 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CMFR, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que a tendência embora negativa, houve um aumento na satisfação em 3,43% face ao ano anterior. O gráfico 63 demonstra estas alterações:

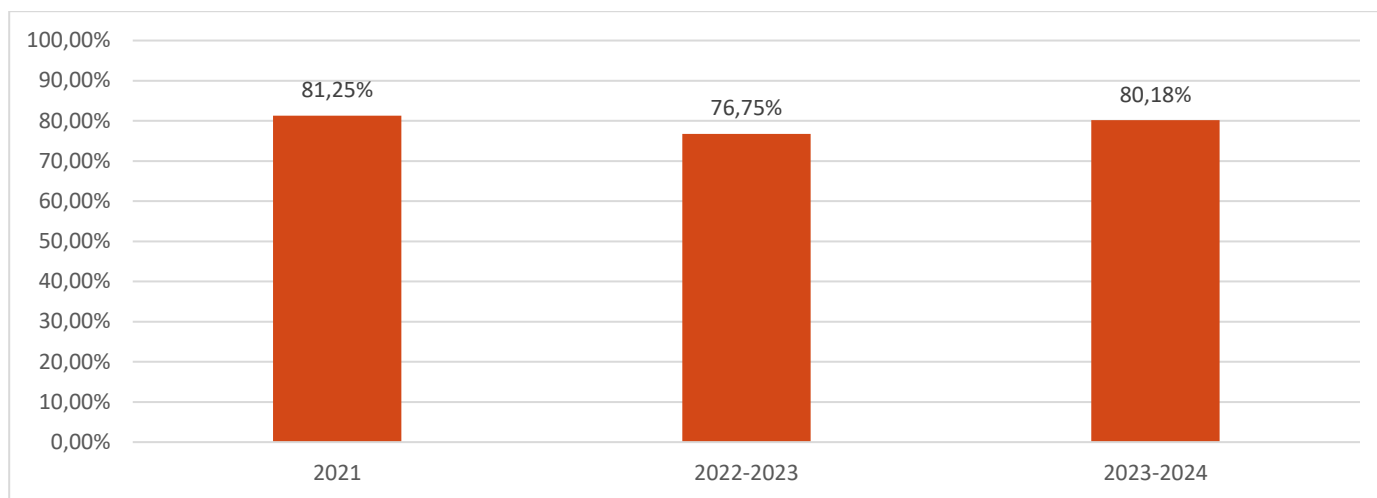


Gráfico 63 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 64 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores respondem positivamente com exceção das questões relativas à consulta dos planos e relatórios, e das facilidade de acesso e compreensão dos resultados:

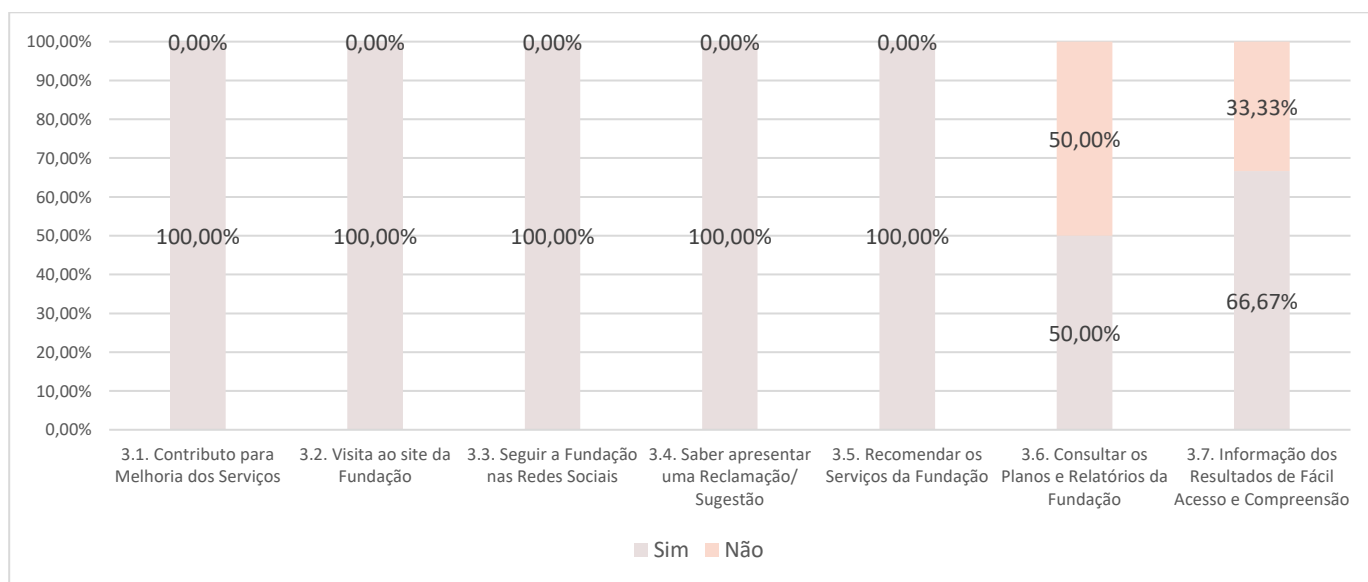


Gráfico 64 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 65, que a razão que tem maior impacto (66,67%) é a questão financeira:

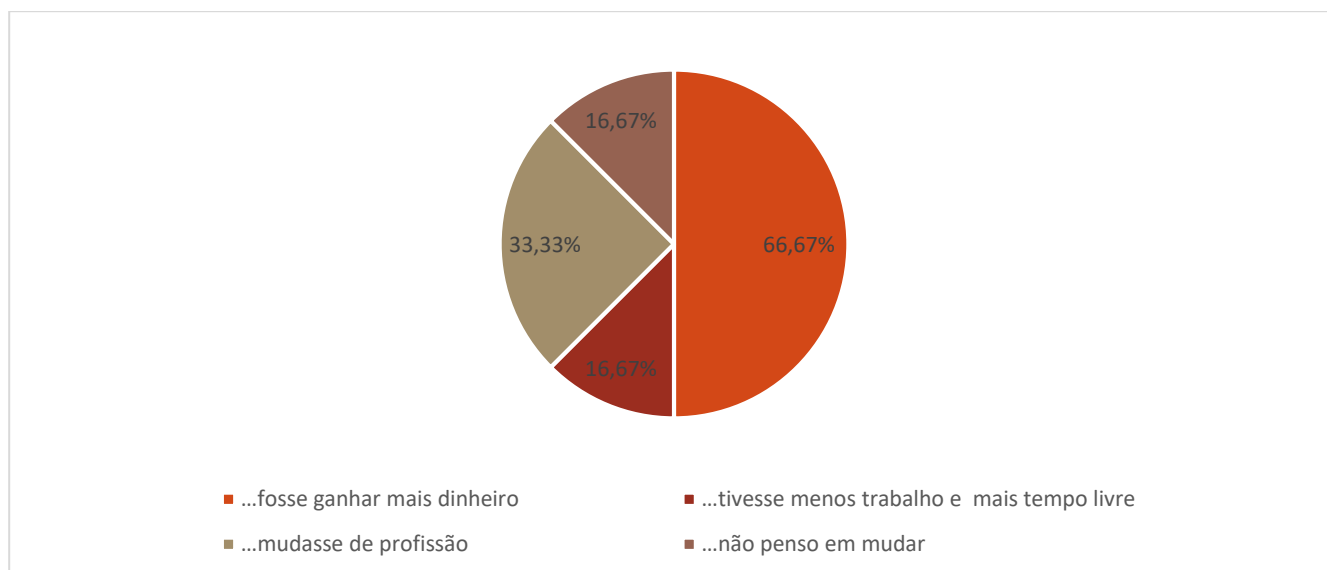


Gráfico 65 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (83,33%), tal como é possível verificar através do gráfico 66:

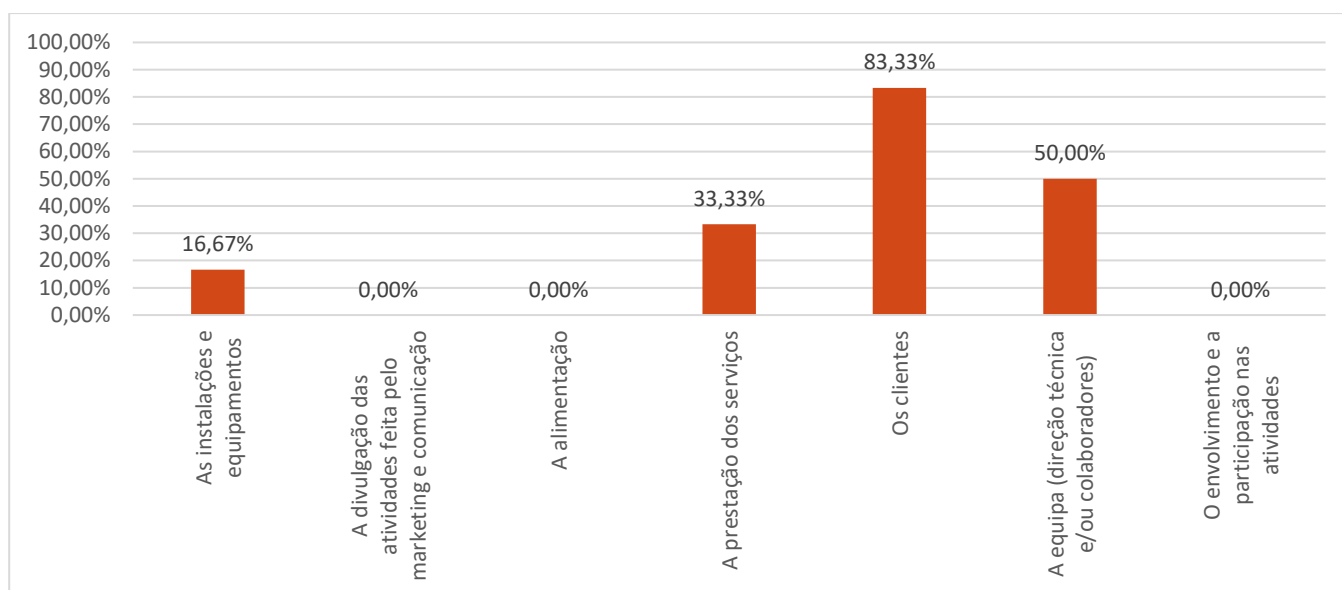


Gráfico 66 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores do CMFR

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram o envolvimento e a participação nas atividades (100%) tal como é possível verificar através do gráfico 67:

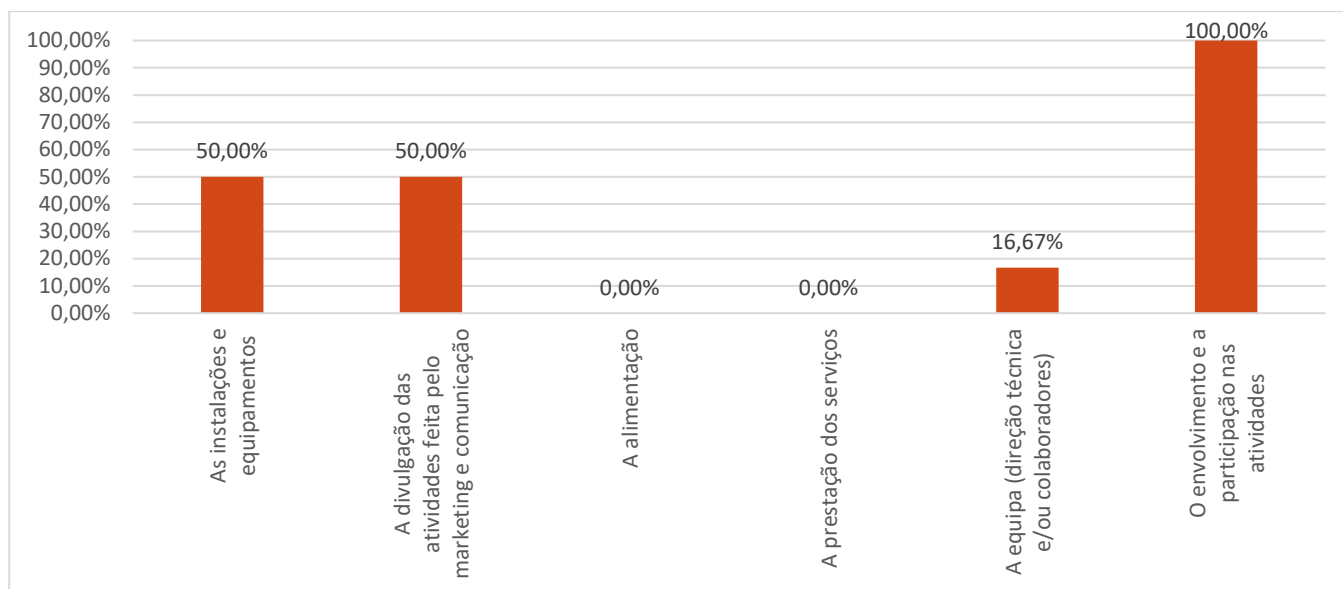


Gráfico 67 – Aspectos a Melhorar Identificados pelos colaboradores do CMFR

Ao nível das sugestões, não se obtiveram *inputs*.

### 3.4.2. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

Foram enviados 9 questionários tendo-se obtido 2 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 22,22%. Através do gráfico 68, é possível constatar que, para além da tendência negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 diminuiu 18,60 % face ao ano anterior, embora se encontre acima dos 75%:

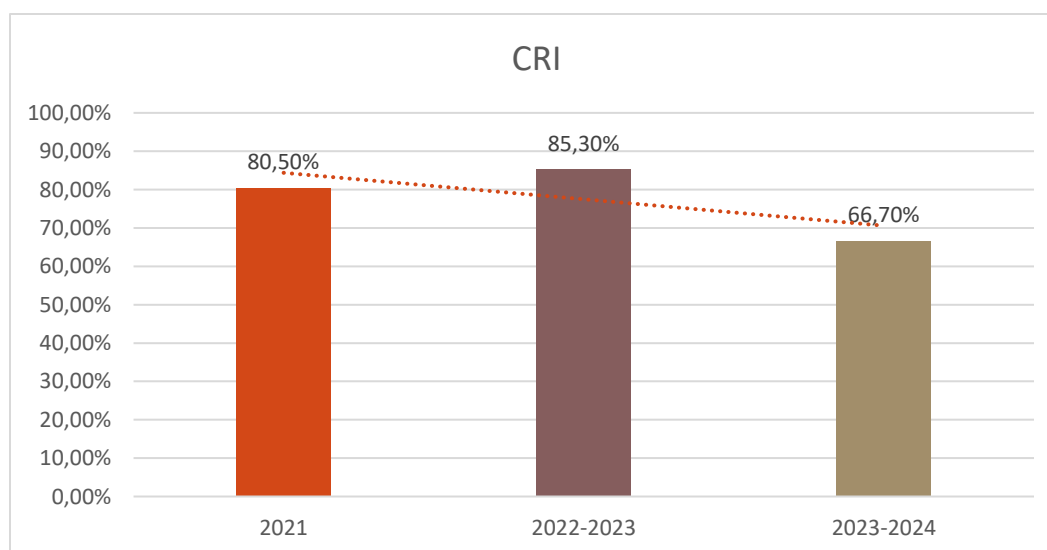


Gráfico 68 – Satisfação Global dos Colaboradores do CRI

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 69 que a maioria das questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior mas que metade dos resultados se encontra abaixo dos 75%:

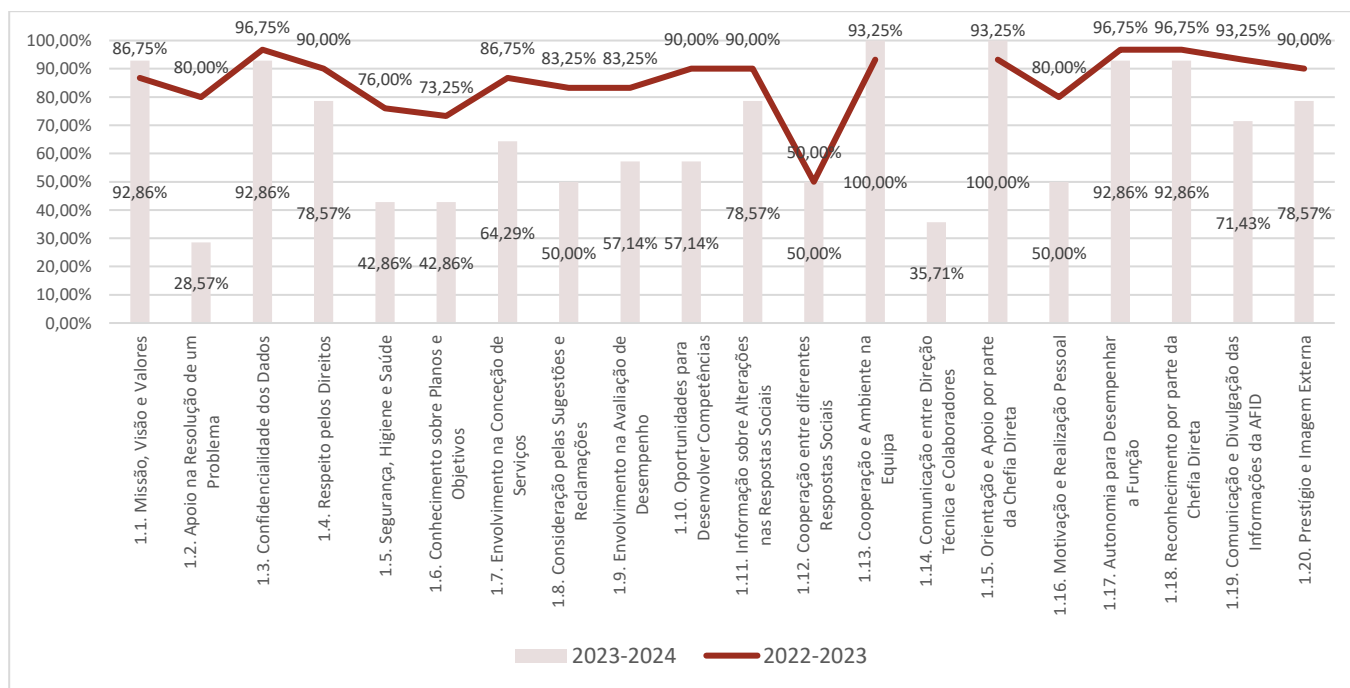


Gráfico 69– Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores do CRI, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que, para além da tendência negativa, houve uma diminuição na satisfação em 27,14 % face ao ano anterior. O gráfico 70 demonstra estas alterações:

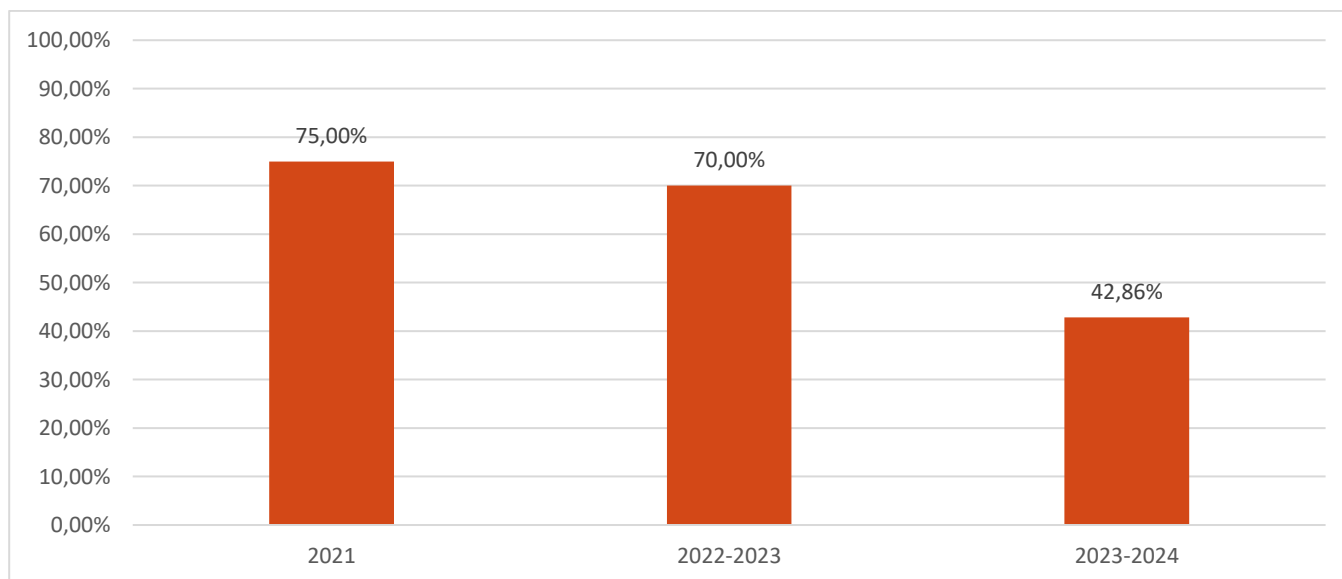


Gráfico 70 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 71 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores respondem positivamente ao contributo para a melhoria dos serviços:

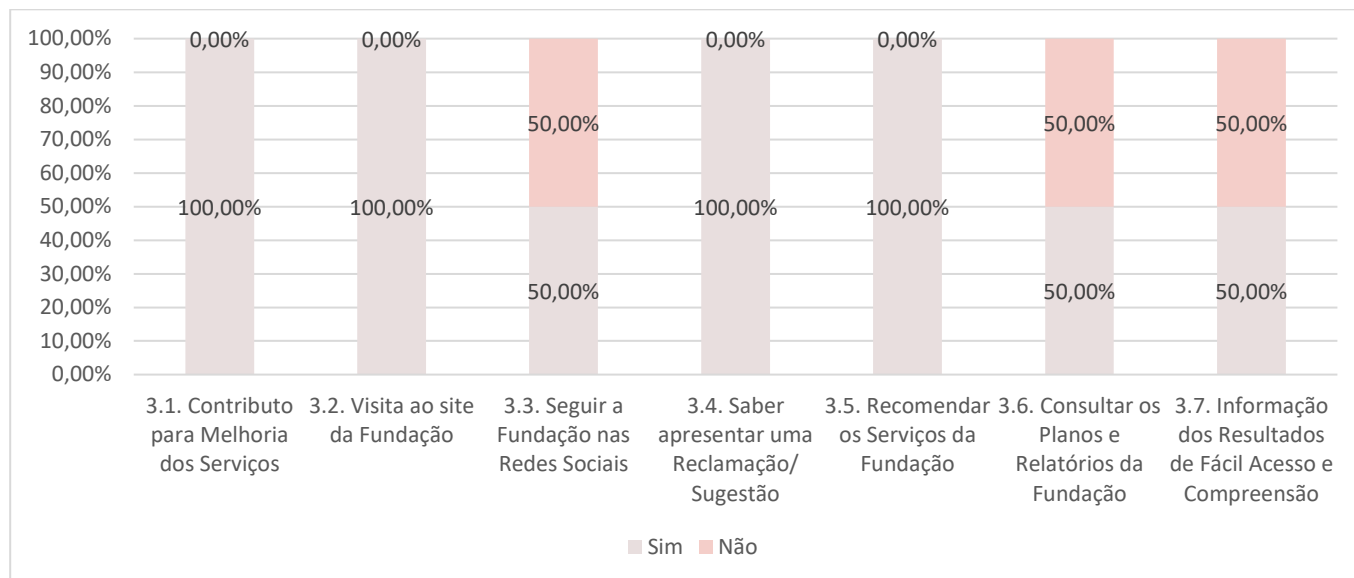


Gráfico 71 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 72, que a razão que tem maior impacto (100%) é a questão financeira:



Gráfico 72 – Resultados à questão “4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...”

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (100%), tal como é possível verificar através do gráfico 73:

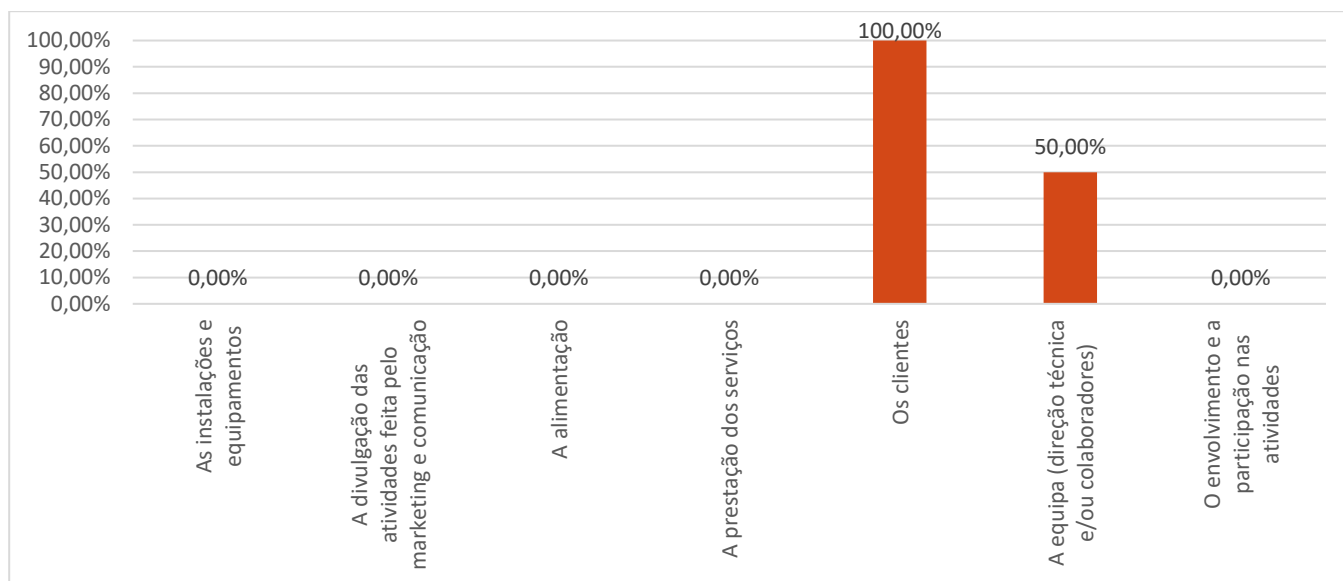


Gráfico 73 – Aspectos Positivos Identificados pelos colaboradores do CRI

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram as instalações e equipamentos, a alimentação e a prestação dos serviços (50%) tal como é possível verificar através do gráfico 74:

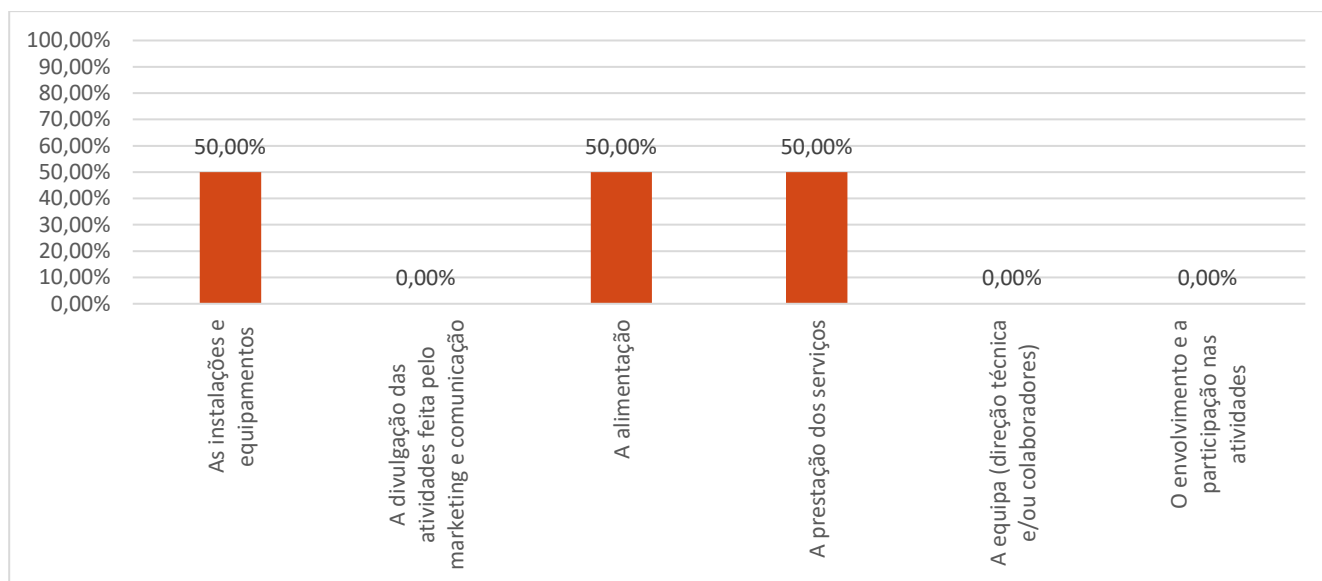


Gráfico 74 – Aspectos a Melhorar Identificados pelos colaboradores do CRI

Ao nível das sugestões, não se obtiveram *inputs*.

### 3.4.3. Serviços Gerais

Foram enviados 29 questionários tendo-se obtido 7 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 24,14%. Através do gráfico 75, é possível constatar que, para além da tendência ser positiva, a taxa de satisfação de 2023-2024 subiu 2,10 % face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

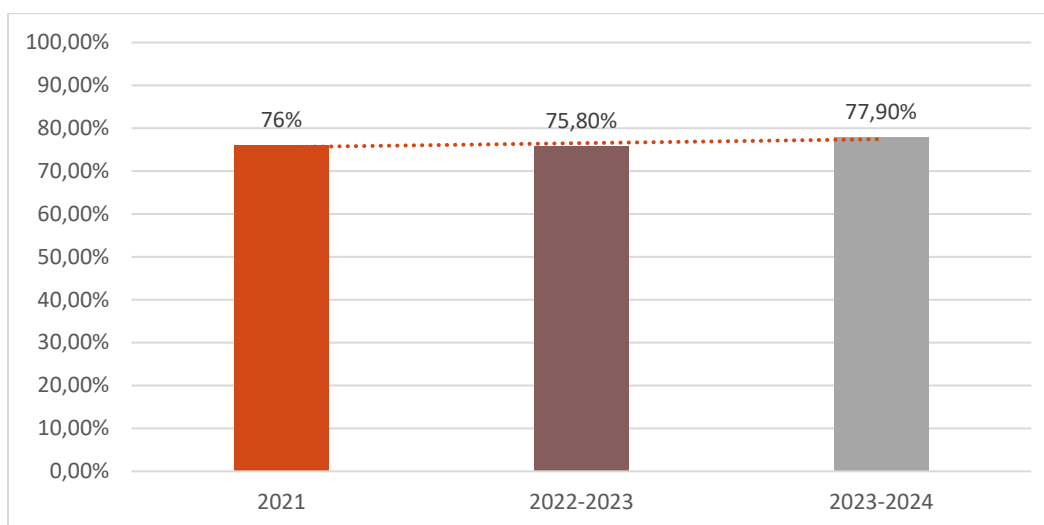


Gráfico 75 – Satisfação Global dos Colaboradores dos Serviços Gerais

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 76 que a maioria das questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior; todas os resultados encontram-se acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8., 1.9., 1.11. e 1.12.:

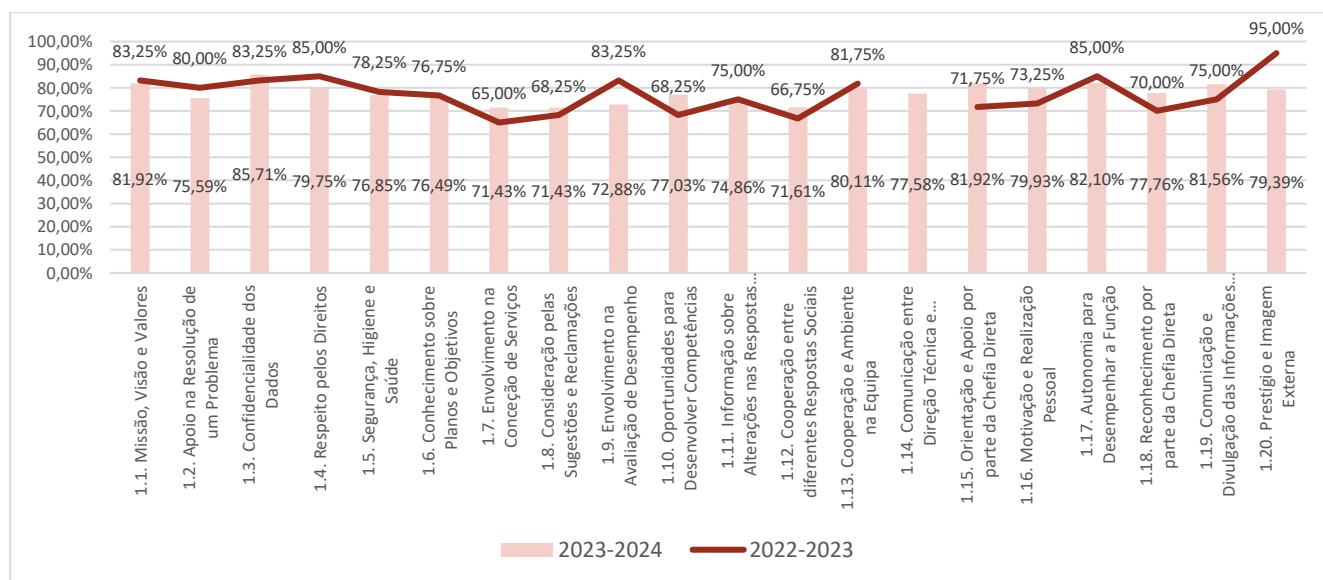


Gráfico 76 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores dos Serviços Gerais, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que, embora a tendência seja negativa, houve um aumento na satisfação em 7,76 % face ao ano anterior. O gráfico 77 demonstra estas alterações:

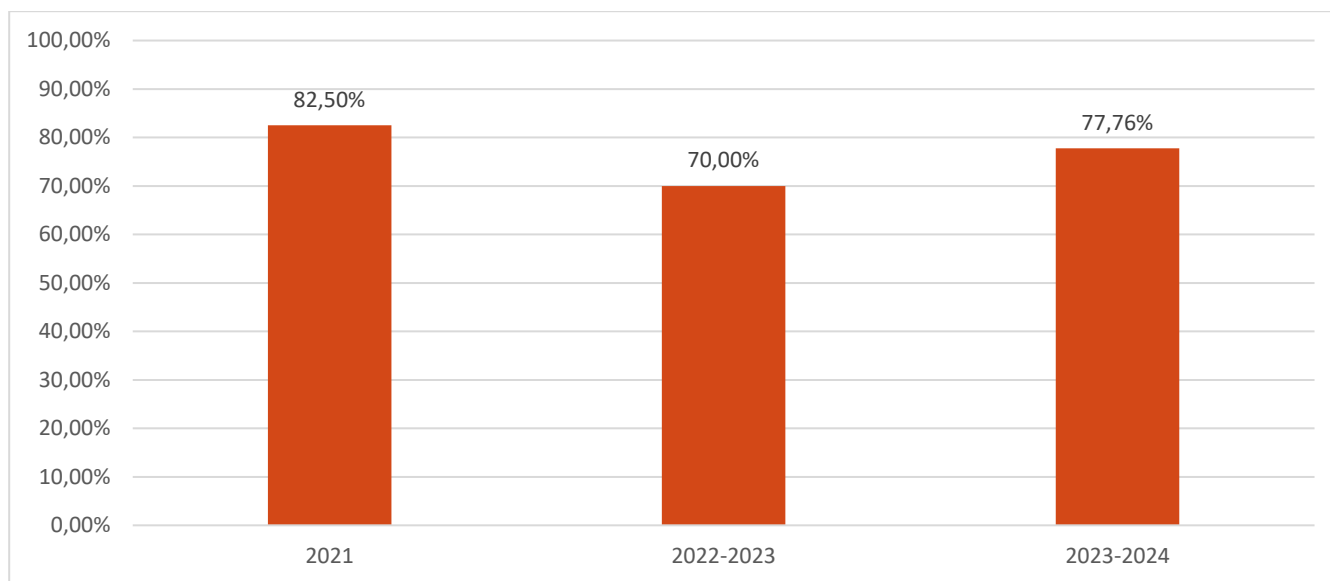


Gráfico 77 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 78 que a maioria das pessoas respondem positivamente, com exceção da questão relacionada com a consulta de planos e relatórios. De destacar que todos os colaboradores respondem positivamente ao contribuído para a melhoria dos serviços:

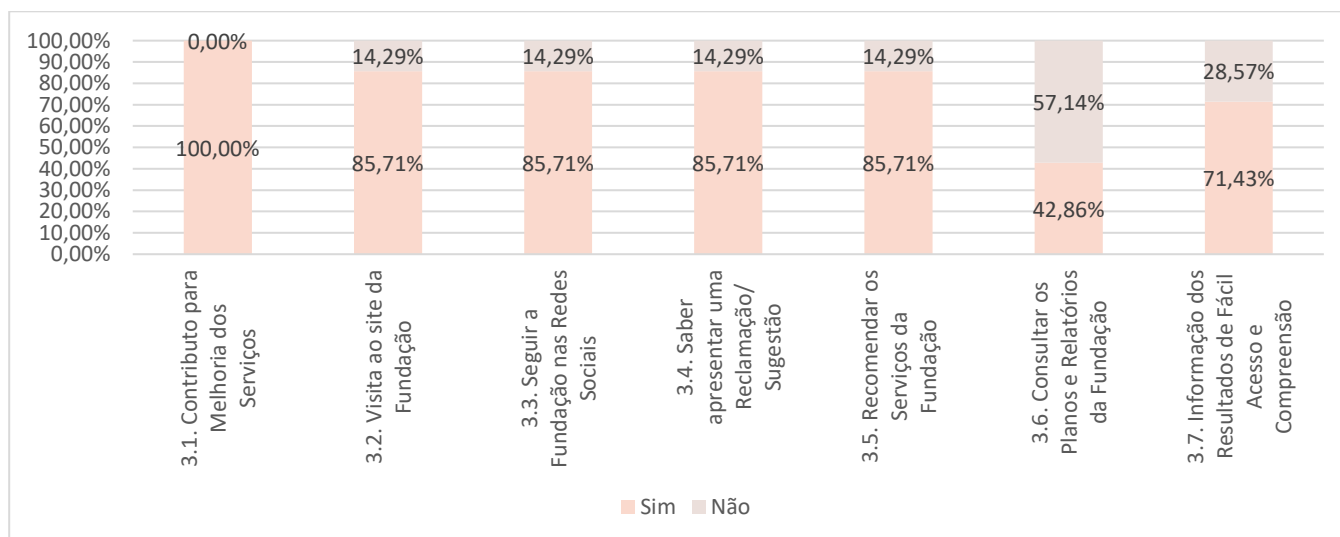


Gráfico 78 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 79, que a maioria dos colaboradores não pensam em mudar; contudo, a razão que tem maior impacto (28.57%) é a mudança de profissão:

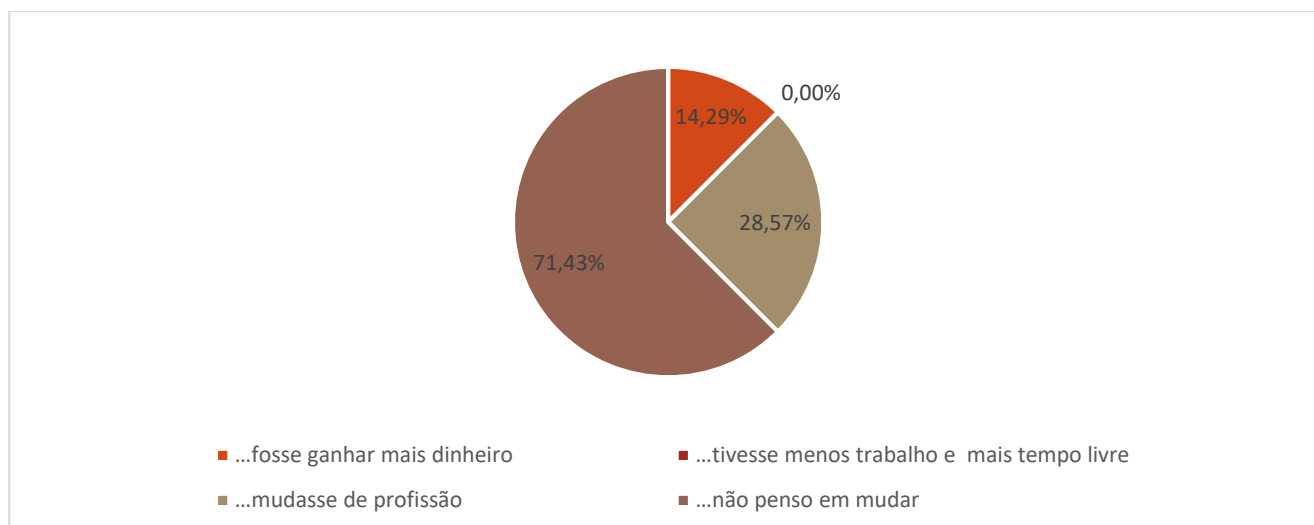


Gráfico 79 – Resultados à questão 4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (100%), tal como é possível verificar através do gráfico 80:

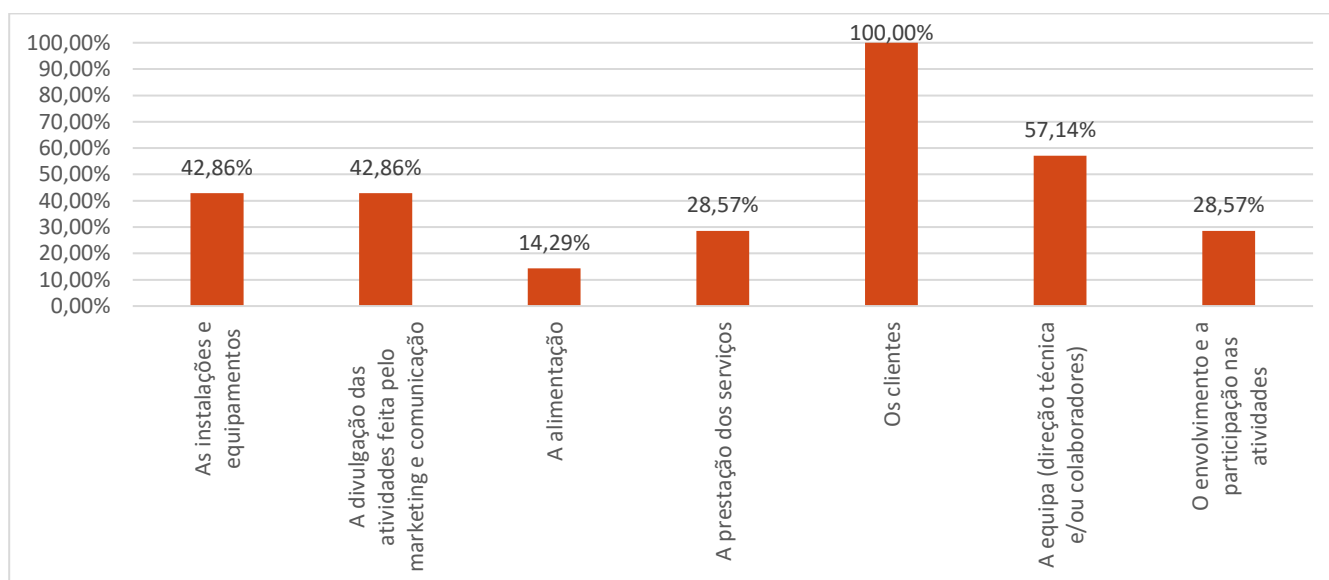


Gráfico 80 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores dos Serviços Gerais

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram a alimentação (57,14%) tal como é possível verificar através do gráfico 81:

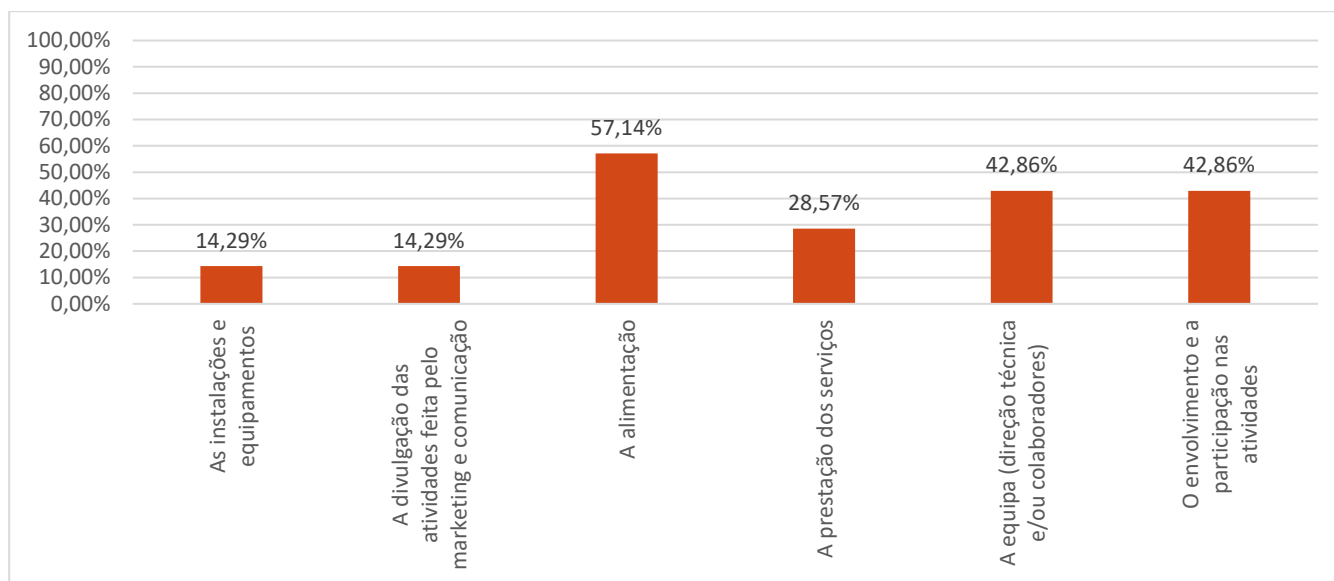


Gráfico 81 – Aspetos a Melhorar Identificados pelos colaboradores dos Serviços Gerais

Ao nível das sugestões, não se obtiveram *inputs*.

#### 3.4.4. Serviços Administrativos

Foram enviados 11 questionários tendo-se obtido 9 respostas, verificando-se uma taxa de adesão de 81,81%. Através do gráfico 82, é possível constatar que, para além da tendência se negativa, a taxa de satisfação de 2023-2024 diminuiu 8,64 % face ao ano anterior, e que se encontra acima dos 75%:

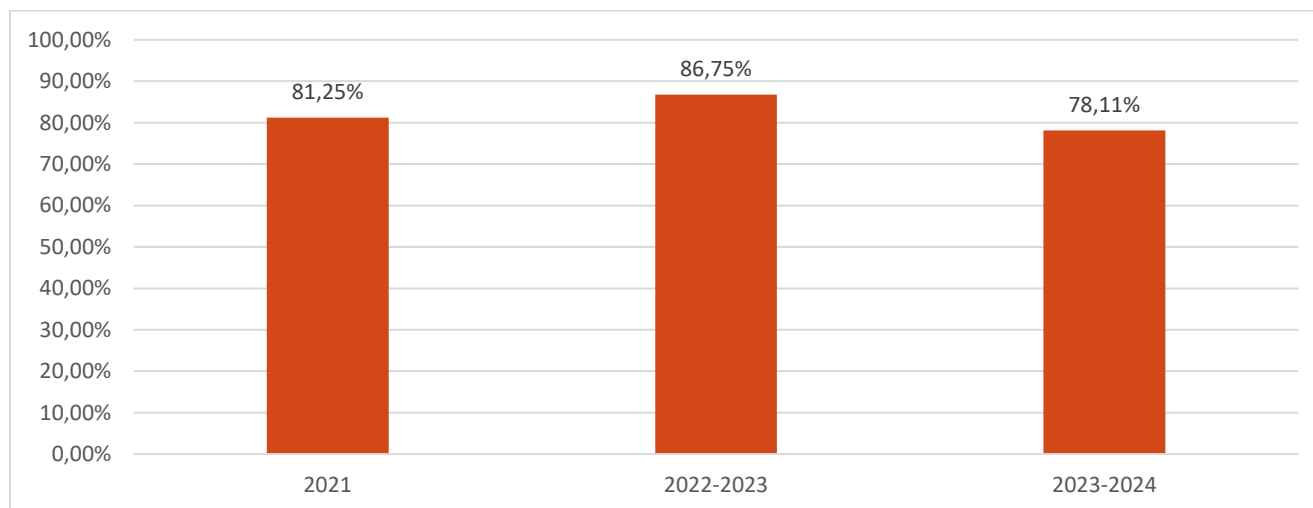


Gráfico 82 – Satisfação Global dos Colaboradores dos Serviços Gerais

No que concerne à análise das questões, pode verificar-se através do gráfico 83 que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior; ainda assim, a maioria dos resultados encontram-se acima dos 75%, com exceção das questões 1.7., 1.8., 1.9. e 1.12.:

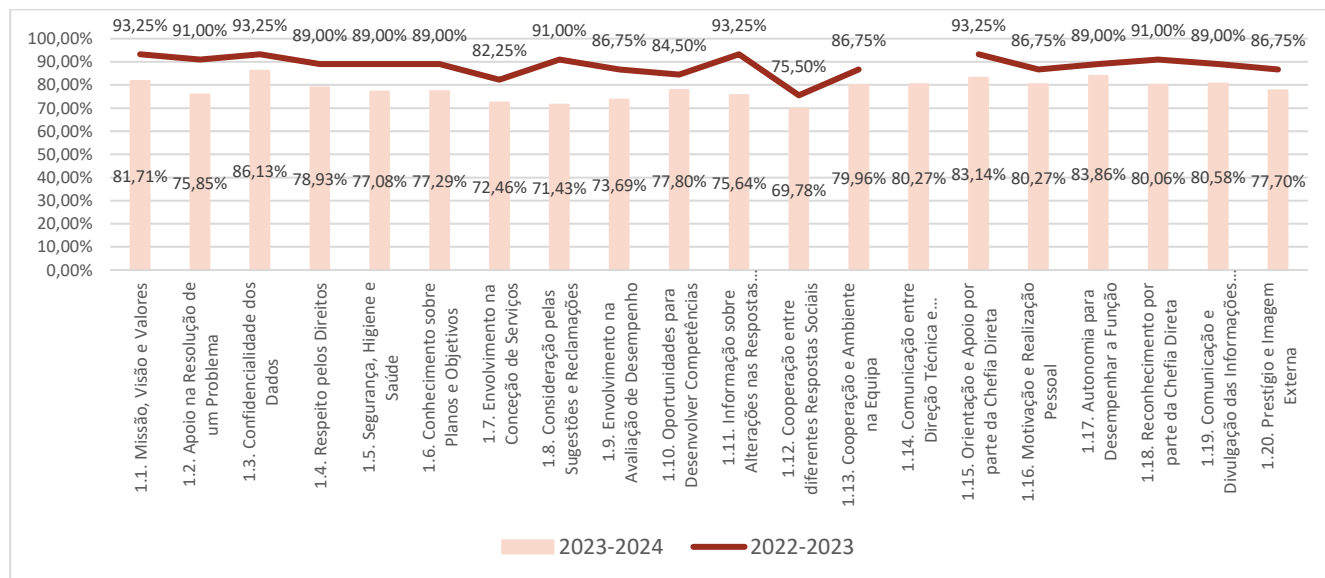


Gráfico 83 – Respostas ao Questionário de Satisfação, dos colaboradores dos Serviços Administrativos, por questão, com marcador 2022-2023

Relativamente à forma como os colaboradores globalmente se sentem, verificou-se que, para além da tendência negativa, houve uma diminuição na satisfação em 8,64 % face ao ano anterior. O gráfico 84 demonstra estas alterações:

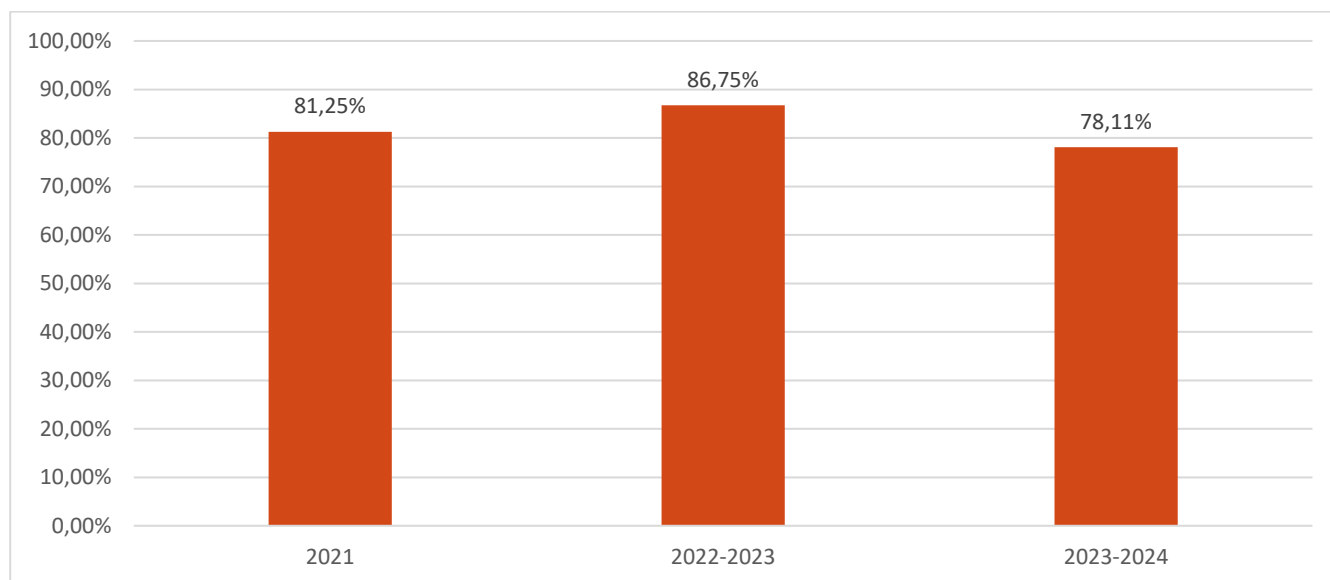


Gráfico 84 – Resultados da Questão 2. “Globalmente, como colaborador da Fundação AFID Diferença, sinto-me...”

Relativamente a outras questões relevantes para a AFID, é possível constatar através do gráfico 85 que a maioria das pessoas respondem positivamente. De destacar que todos os colaboradores respondem positivamente ao contributo para a melhoria dos serviços e recomendar os serviços da fundação, aspetos considerados positivos:

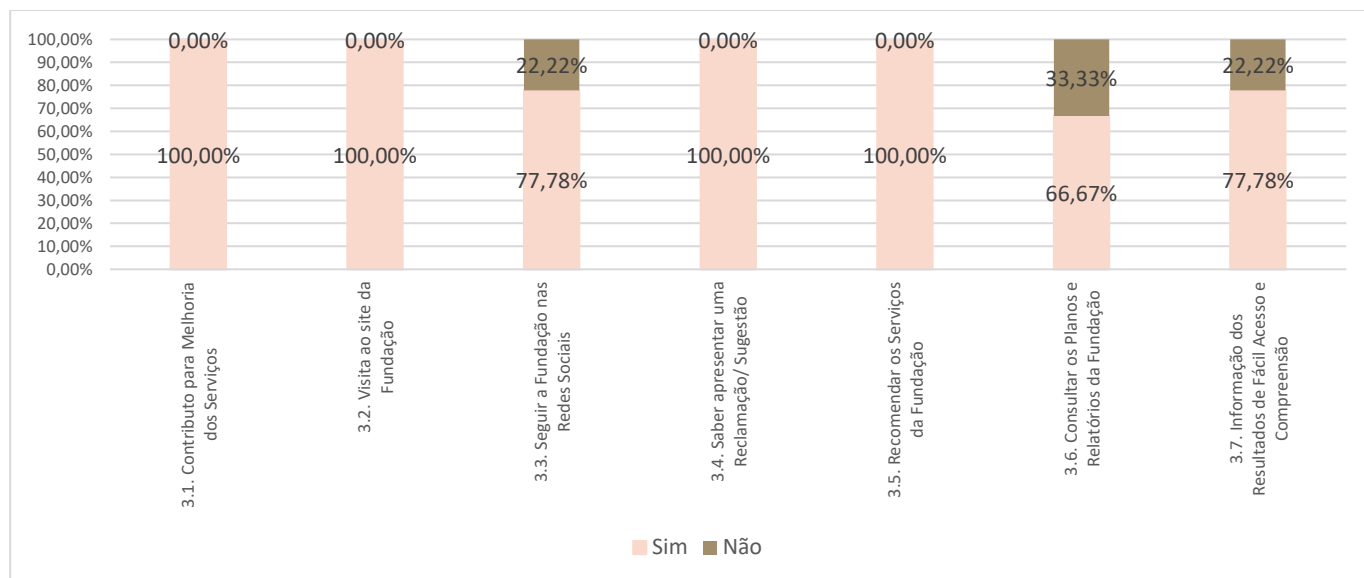


Gráfico 85 – Resultados das Questões de Resposta Fechada Sim/Não

No que concerne a possíveis razões para os colaboradores deixarem de trabalhar na AFID, é possível verificar através do gráfico 86, que a razão que tem maior impacto (44,44%) é a questão financeira:

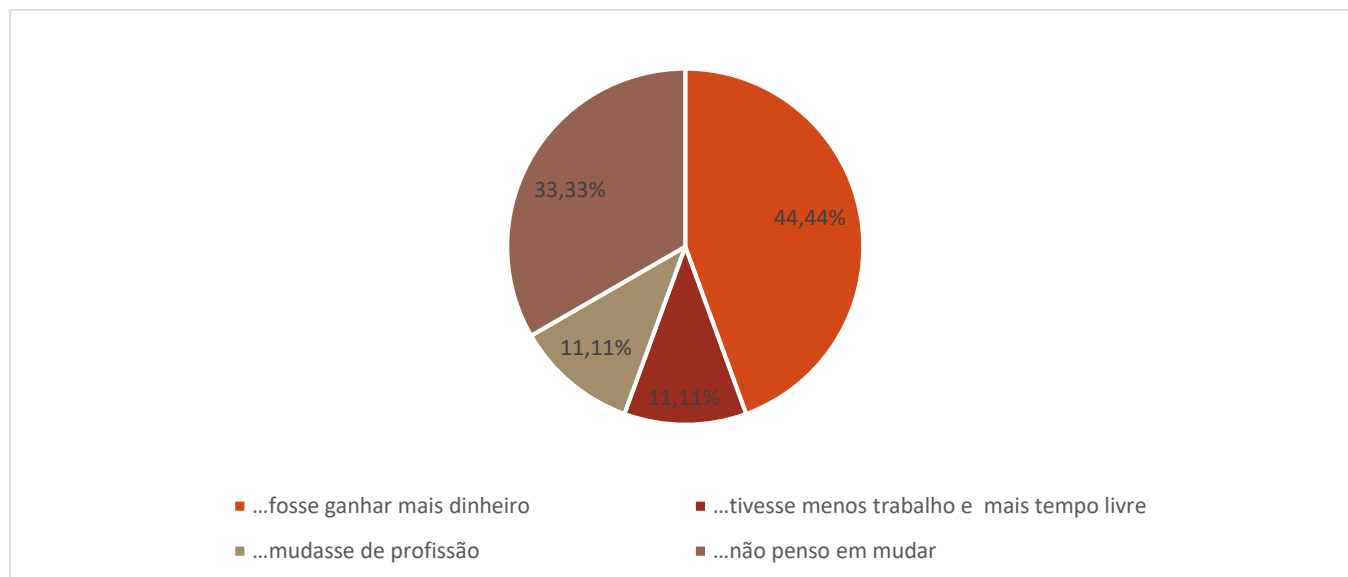


Gráfico 86 – Resultados à questão 4. Considero que havia a possibilidade de deixar a Fundação AFID Diferença se...

Ao nível dos aspetos positivos, os colaboradores identificaram maioritariamente os clientes (77,78%), tal como é possível verificar através do gráfico 87:

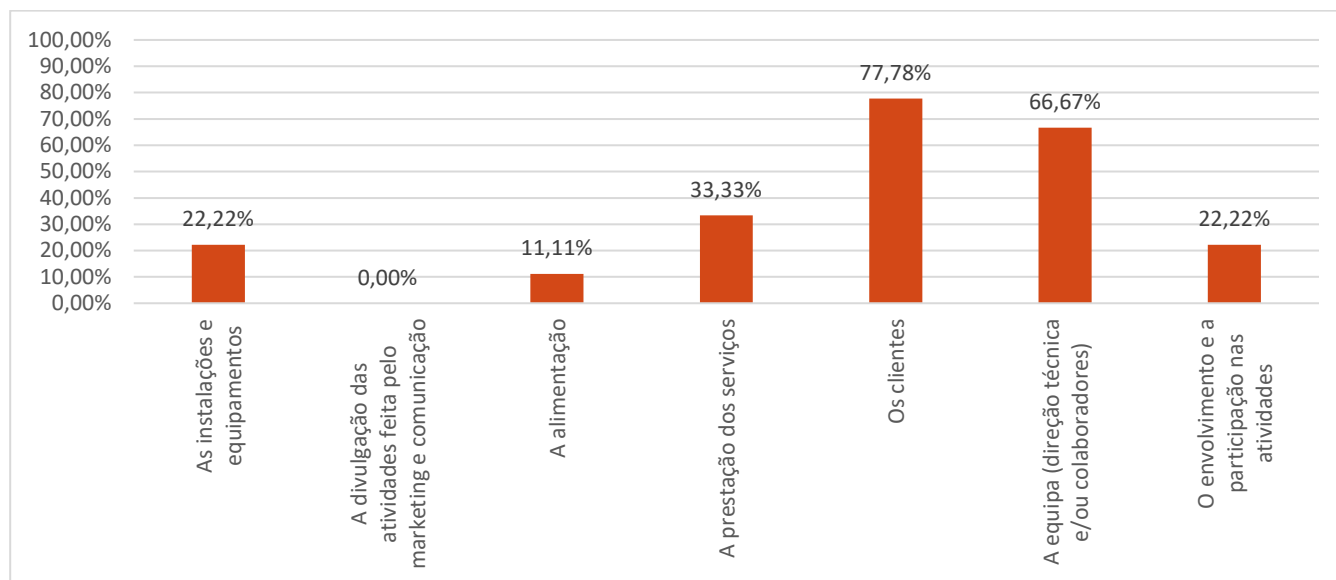


Gráfico 87 – Aspetos Positivos Identificados pelos colaboradores dos Serviços Administrativos

Ao nível dos aspetos a melhorar, todos os colaboradores identificaram as instalações e equipamentos, e a divulgação deas atividades feitas pelo marketing e comunicação (44,44%) tal como é possível verificar através do gráfico 88:

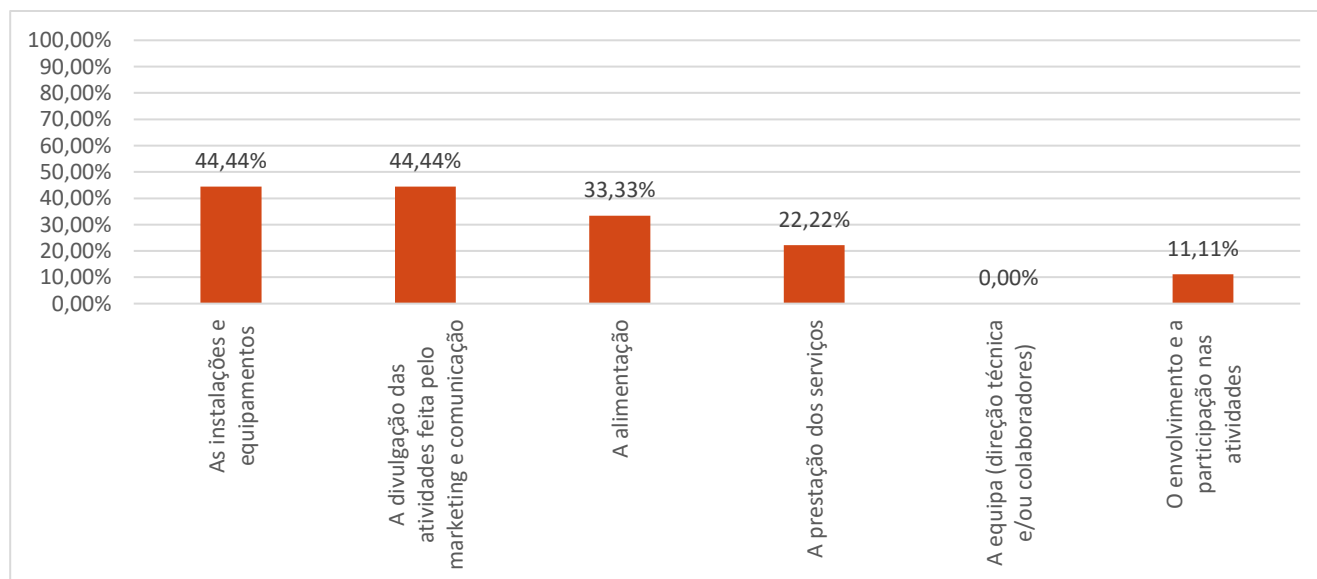


Gráfico 88 – Aspetos a Melhorar Identificados pelos colaboradores dos Serviços Administrativos

Ao nível das sugestões, obtiveram-se os seguintes *inputs*:

- Os ordenados deveriam ser revistos, porque independentemente dos valores serem os que estão em vigor, se dessem um prémio mensal seria um estímulo para um melhor desempenho para os colaboradores.

#### **4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver**

Após a análise dos resultados obtidos, verificou-se:

- Taxa de adesão obtida, mais alta desde 2019;
- Tendência da satisfação geral dos colaboradores é negativa, contudo verifica-se uma subida na taxa de satisfação em 3,47%, e a mesma é superior a 75%;
- Todas as respostas sociais e serviços têm uma taxa de satisfação de colaboradores, superior a 75%, com exceção do CRI;
- Taxa de satisfação superior ao ano anterior, com exceção dos serviços CMFR, CRI e Serviços Administrativos.

Deverão ser desenvolvidas as seguintes ações:

- Sugestões dadas darão entrada para análise, no GER035, no QualityCare;
- Continuação do reforço do preenchimento dos questionários, junto dos colaboradores, utilizando também o tablet para registo presencial;
- Discussão dos resultados obtidos, em equipa, para aprofundamento de medidas concretas a implementar.