

**ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes**



**Sistema de Gestão da Qualidade**

**ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA  
SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES**



**(JULHO 2013)**

## Índice

1-Enquadramento Geral.....	3
2-Resultados Obtidos.....	3
3. Medidas de Melhoria .....	3
4- Conclusões Finais.....	4

## 1-Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é medir a satisfação dos colaboradores da instituição.

Para medir esta satisfação, recorreremos ao Questionário denominado por “Questionário de Avaliação da Satisfação dos colaboradores. Estes foram aplicados pela Dr.ª Milai Miranda, a todos os colaboradores no período que decorreu entre o dia 13 e o dia 17 de junho de 2013.

Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Todos os colaboradores responderam, com a exceção daqueles que se encontravam de férias. O Universo foi de 37 colaboradores.

Após o preenchimento dos questionários, a colaboradora Dr.ª Milai Miranda introduziu os dados no processo M10 da plataforma Quality Alive para serem tratados e analisados.

## 2-Resultados Obtidos

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de **86.12 %**.

A questão que obteve a classificação mais alta foi **Adequação das instalações com 81,08%**.

Em relação a este ponto, podemos dizer que a pontuação obtida foi baixa, tendo em conta que as instalações são novas e estão muito bem equipadas, daí não se perceber esta pontuação.

Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa (**41,67%**) foi sobre a **Informação sobre oportunidades de carreira**. Relativamente a esta questão, urge dizer que todos os colaboradores são frequentemente informados, em reuniões, sobre oportunidades de evolução de carreira, acrescendo a esta situação o facto de ocorrerem repetidas vezes ações de formação internas e externas certificadas, que concorrem para o aumento de competências dos colaboradores.

## 3. Medidas de Melhoria

Como medidas de melhoria podemos apontar um maior entrosamento entre todos os colaboradores da instituição, promovendo assim um melhor clima relacional de trabalho.

Podemos apontar, igualmente, a aquisição de conhecimentos no que aos valores, políticas e missão da ASCUDT diz respeito, por parte de todos os colaboradores.

#### 4- Conclusões Finais

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção do nível de satisfação dos colaboradores da ASCUDT.

Os resultados foram, de uma forma geral, bastante positivos, o que denota satisfação por parte dos colaboradores da instituição.

Esperemos que na próxima avaliação de satisfação os resultados sejam ainda mais positivos.

*Este documento foi elaborado pela GF em 15-07-2013.*