

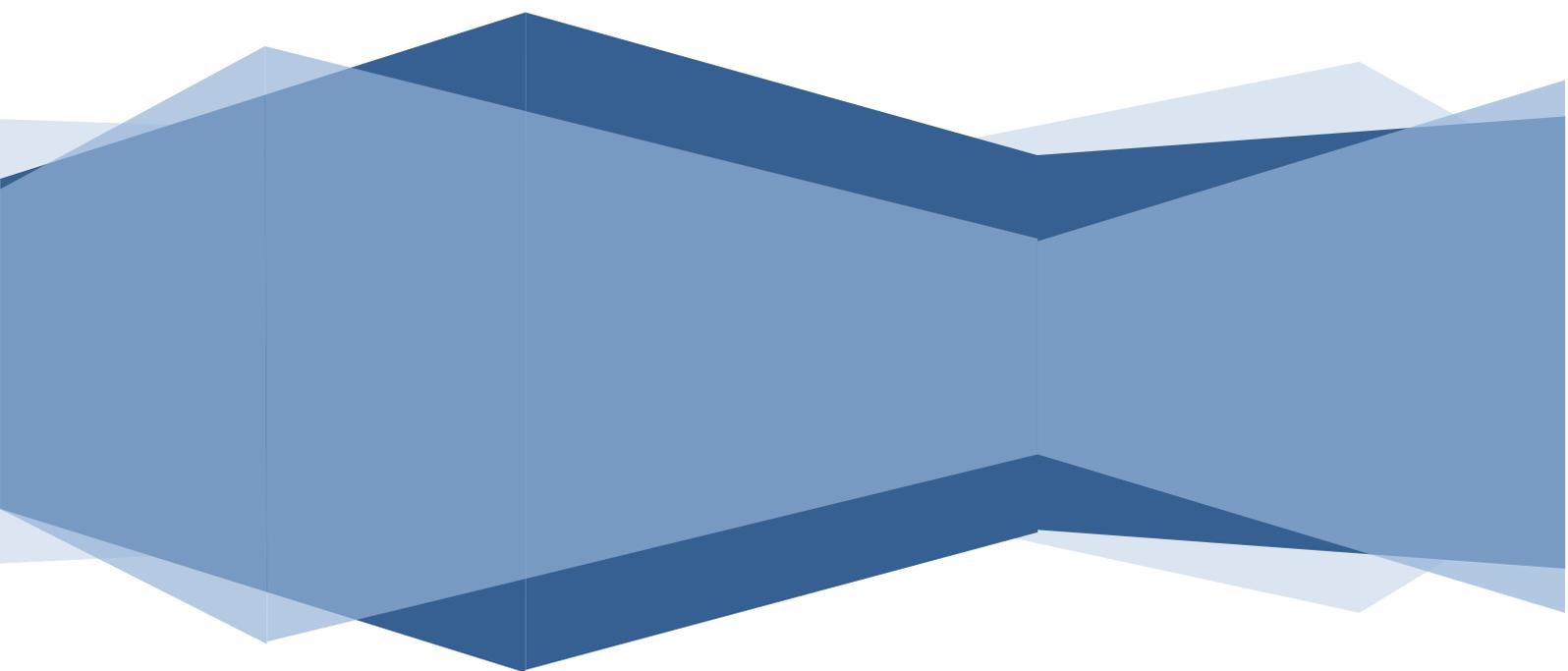


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e
Motivação dos Colaboradores 2017

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Santa Casa da Misericórdia de Lagos





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Índice

1. Procedimento	6
2. Amostra	6
3. Apresentação de Resultados Global	7
4. Comentários e Sugestões – Global.....	18
5. Apresentação de Resultados por Questão – Interequipamentos	19
6. Apresentação de Resultados por Equipamento.....	32
7. Conclusão.....	53
8. Aprovação	53

Índice de Quadros

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores.....	6
Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores.....	7
Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores.....	8
Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores (%)	9
Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – José Filipe Fialho	33
Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – José Filipe Fialho (%).....	34
Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – M ^ª Francisca Fialho	35
Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – M ^ª Francisca Fialho (%).....	36
Quadro 9. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Rainha D. Leonor	37
Quadro 10. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Rainha D. Leonor (%)	38
Quadro 11. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – S. João Batista	39
Quadro 12. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – S. João Batista (%).....	40
Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Joaquim E. Calado.....	41
Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Joaquim E. Calado (%)	42
Quadro 15. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Espiche	43
Quadro 16. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Espiche (%).....	44
Quadro 17. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Bensafrim	45
Quadro 18. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Bensafrim (%).....	46
Quadro 19. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – S. Apoio Domiciliário	47
Quadro 20. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – S. Apoio Domiciliário (%)	48
Quadro 21. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – C. Infantil de Odiáxere.....	49
Quadro 22. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – C. Infantil de Odiáxere (%)	50
Quadro 23. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – C. M. F. Reabilitação	51
Quadro 24. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – C. M. F. Reabilitação (%).....	52



Índice de Gráficos

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores	7
Gráfico 2. Grau de Motivação e Satisfação Geral, com o trabalho na Instituição	10
Gráfico 3. Imagem da Instituição.....	10
Gráfico 4. Papel da Instituição na Comunidade.....	11
Gráfico 5. Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	11
Gráfico 6. Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	11
Gráfico 7. Oportunidades para progredir na Instituição	12
Gráfico 8. Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta.....	12
Gráfico 9. Promoção e estímulo do trabalho em equipa	12
Gráfico 10. Gestão de conflitos.....	13
Gráfico 11. Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	13
Gráfico 12. Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	13
Gráfico 13. Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	14
Gráfico 14. Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	14
Gráfico 15. Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	14
Gráfico 16. Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	15
Gráfico 17. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações.....	15
Gráfico 18. Horário de trabalho.....	15
Gráfico 19. Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	16
Gráfico 20. Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	16
Gráfico 21. Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho.....	16
Gráfico 22. Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços.....	17
Gráfico 23. Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	17
Gráfico 24. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	17
Gráfico 25. Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função.....	18
Gráfico 26. Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	18



Índice de Gráficos *(continuação)*

Gráfico 27. Grau de Motivação e Satisfação Geral, com o trabalho na Instituição – Interequipamentos	19
Gráfico 28. Imagem da Instituição – Interequipamentos.....	20
Gráfico 29. Papel da Instituição na Comunidade – Interequipamentos.....	20
Gráfico 30. Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa – Interequipamentos	21
Gráfico 31. Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais – Interequipamentos	21
Gráfico 32. Oportunidades para progredir na Instituição – Interequipamentos.....	22
Gráfico 33. Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta – Interequipamentos.....	22
Gráfico 34. Promoção e estímulo do trabalho em equipa – Interequipamentos	23
Gráfico 35. Gestão de conflitos – Interequipamentos	23
Gráfico 36. Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços – Interequipamentos	24
Gráfico 37. Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores – Interequipamentos	24
Gráfico 38. Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho – Interequipamentos	25
Gráfico 39. Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços – Interequipamentos.....	25
Gráfico 40. Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho – Interequipamentos	26
Gráfico 41. Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função – Interequipamentos.....	26
Gráfico 42. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Interequipamentos.....	27
Gráfico 43. Horário de trabalho – Interequipamentos.....	27
Gráfico 44. Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar – Interequipamentos	28
Gráfico 45. Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição – Interequipamentos	28
Gráfico 46. Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho – Interequipamentos.....	29
Gráfico 47. Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços – Interequipamentos.....	29
Gráfico 48. Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição – Interequipamentos	30
Gráfico 49. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha – Interequipamentos.....	30
Gráfico 50. Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função – Interequipamentos	31
Gráfico 51. Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição – Interequipamentos	31

1. Procedimento

A Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Lagos (SCML) tem por objetivo, melhorar as condições de trabalho na Instituição, potenciando a qualidade do trabalho produzido, e consequentemente, a qualidade dos serviços prestados aos nossos utentes.

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores (IMP.RH.04)* foi revisto em 2017, com o objetivo de o tornar mais completo e adequado às exigências do Sistema de Gestão da Qualidade vigente na Santa Casa da Misericórdia de Lagos. As alterações estruturais promovidas no *Questionário*, decorrentes da revisão efetuada, condicionam no entanto, a comparação dos dados agora recolhidos com os dados recolhidos em anos anteriores.

O *Questionário* foi aplicado em suporte de papel, aos colaboradores com mais de 6 meses de trabalho na Instituição, no período compreendido entre 7 e 22 de Dezembro de 2017. Para cada uma das questões colocadas, os colaboradores avaliaram o seu grau de satisfação, de acordo com a seguinte escala de resposta: “Nada Satisfeito”; “Pouco Satisfeito”; “Satisfeito”; “Muito Satisfeito”; ou “Totalmente Satisfeito”.

Quadro 1. Escala de resposta ao Quest. de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores

Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
-----------------	------------------	------------	------------------	-----------------------

2. Amostra

Da nossa população de 334 colaboradores com mais de 6 meses de trabalho na Instituição (população), obtivemos resposta a 243 *Questionários* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 72,8%. Para esta satisfatória taxa global de respostas ($\geq 50\%$ e $< 75\%$), muito contribuíram as *Residências Maria Francisca Fialho*, o *Lar de Espiche*, o *Lar Joaquim Eugénio Calado* e o *Centro de Medicina Física e Reabilitação*, com taxas de resposta superiores a 75% (ver *Quadro 2 e Gráfico 1*).

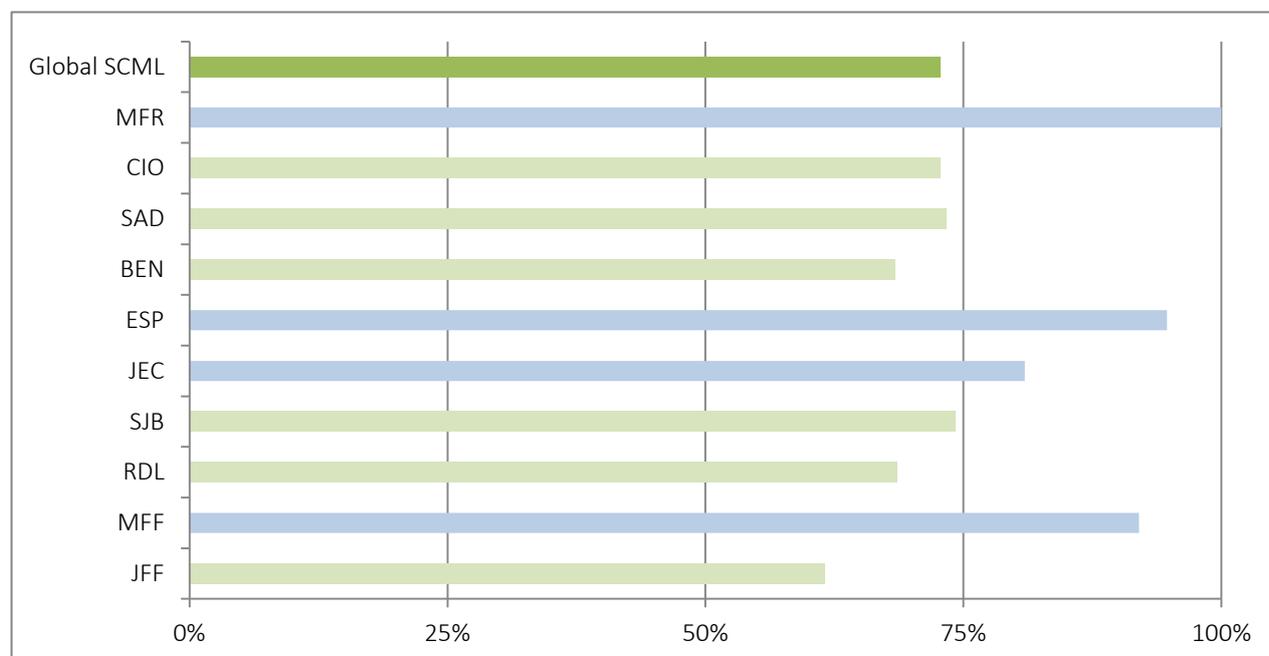


Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 2. Taxa de Respostas ao Quest. de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores

Equipamento	População	Número de Respostas	Taxa de Respostas
JFF	91	56	61,5%
MFF	25	23	92,0%
RDL	70	48	68,6%
SJB	31	23	74,2%
JEC	21	17	81,0%
ESP	19	18	94,7%
BEN	19	13	68,4%
SAD	15	11	73,3%
CIO	33	24	72,7%
MFR	10	10	100,0%
Global SCML	334	243	72,8%

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Quest. de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores



3. Apresentação de Resultados Global

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, partindo do geral para o particular.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores

Santa Casa da Misericórdia de Lagos - 2017		População: 334		Amostra: 243		72,8%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	4	30	119	61	18	11
2	Papel da Instituição na Comunidade	2	24	123	62	21	11
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	17	42	128	29	12	15
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	14	44	115	47	11	12
5	Oportunidades para progredir na Instituição	20	57	108	38	4	16
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	16	23	94	51	45	14
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	21	51	91	53	18	9
8	Gestão de conflitos	17	59	104	42	6	15
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	13	50	133	27	6	14
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	13	43	131	37	7	12
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	13	35	126	43	14	12
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	12	41	120	43	12	15
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	22	45	115	40	13	8
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	17	45	111	46	15	9
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	8	27	121	56	18	13
16	Horário de trabalho	8	21	127	49	26	12
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	6	41	112	44	20	20
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	23	74	88	27	12	19
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	16	37	115	40	13	22
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	17	37	122	37	9	21
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	29	78	91	23	1	21
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	7	36	121	46	12	21
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	8	36	124	45	11	19
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	12	43	122	37	10	19
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	16	45	107	44	11	20
Total:		351	1064	2868	1067	345	380
		6,2%	18,7%	50,4%	18,7%	6,1%	



Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores (%)

Santa Casa da Misericórdia de Lagos - 2017		População: 334		Amostra: 243		72,8%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	1,7%	12,9%	51,3%	26,3%	7,8%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,9%	10,3%	53,0%	26,7%	9,1%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	7,5%	18,4%	56,1%	12,7%	5,3%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	6,1%	19,0%	49,8%	20,3%	4,8%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	8,8%	25,1%	47,6%	16,7%	1,8%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	7,0%	10,0%	41,0%	22,3%	19,7%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	9,0%	21,8%	38,9%	22,6%	7,7%	
8	Gestão de conflitos	7,5%	25,9%	45,6%	18,4%	2,6%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	5,7%	21,8%	58,1%	11,8%	2,6%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	5,6%	18,6%	56,7%	16,0%	3,0%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	5,6%	15,2%	54,5%	18,6%	6,1%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	5,3%	18,0%	52,6%	18,9%	5,3%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	9,4%	19,1%	48,9%	17,0%	5,5%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	7,3%	19,2%	47,4%	19,7%	6,4%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	3,5%	11,7%	52,6%	24,3%	7,8%	
16	Horário de trabalho	3,5%	9,1%	55,0%	21,2%	11,3%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	2,7%	18,4%	50,2%	19,7%	9,0%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	10,3%	33,0%	39,3%	12,1%	5,4%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	7,2%	16,7%	52,0%	18,1%	5,9%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	7,7%	16,7%	55,0%	16,7%	4,1%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	13,1%	35,1%	41,0%	10,4%	0,5%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3,2%	16,2%	54,5%	20,7%	5,4%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	3,6%	16,1%	55,4%	20,1%	4,9%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	5,4%	19,2%	54,5%	16,5%	4,5%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	7,2%	20,2%	48,0%	19,7%	4,9%	



Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

De acordo com os resultados obtidos em relação à *Motivação e Satisfação Geral com o trabalho na Instituição* (pergunta 3.25. do questionário), podemos verificar que 72,6% dos colaboradores se encontram satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o mesmo (Gráfico 2). Do Quadro 4 podemos destacar, pela positiva, a *Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta*, com 19,7% dos colaboradores totalmente satisfeitos (22,3% muito satisfeitos, 41% satisfeitos, 10% pouco satisfeitos e 7% nada satisfeitos) e o *Papel da Instituição na Comunidade*, com 9,1% dos colaboradores totalmente satisfeitos (26,7% muito satisfeitos, 53% satisfeitos, 10,3% pouco satisfeitos e 0,9% nada satisfeitos), e pela negativa, a *Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição*, com 13,1% dos colaboradores nada satisfeitos (35,1% pouco satisfeitos, 41% satisfeitos, 10,4% muito satisfeitos e 0,5% totalmente satisfeitos).

Gráfico 2. Grau de Motivação e Satisfação Geral, com o trabalho na Instituição (pergunta 3.25. do questionário)

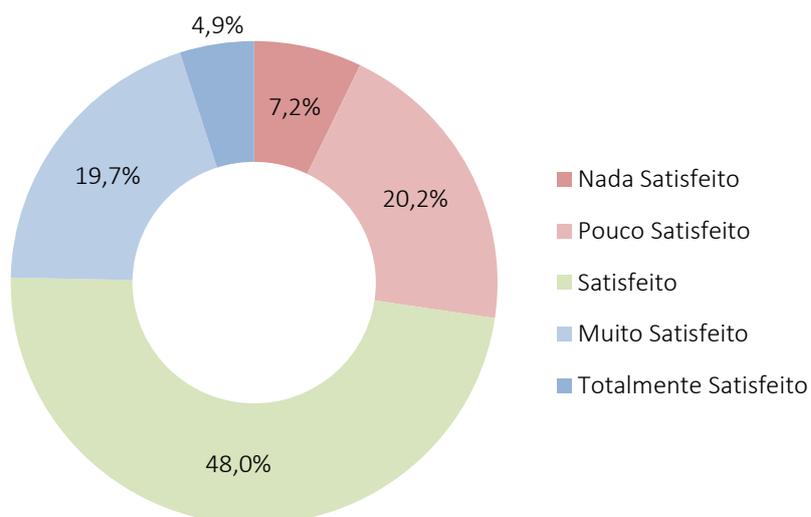
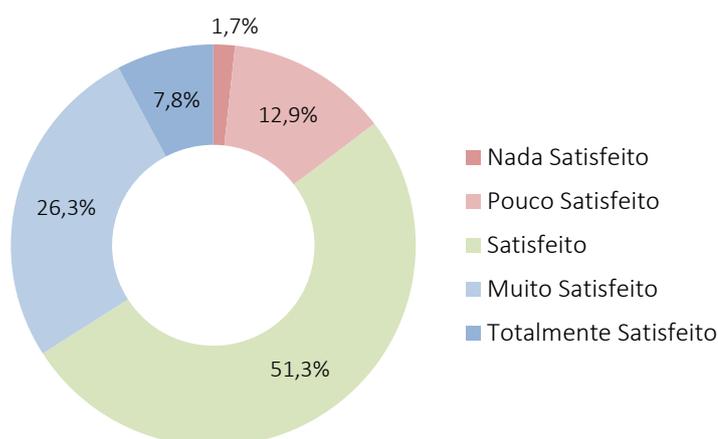


Gráfico 3. Imagem da Instituição (pergunta 3.1. do questionário)





Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 4. Papel da Instituição na Comunidade (*pergunta 3.2. do questionário*)

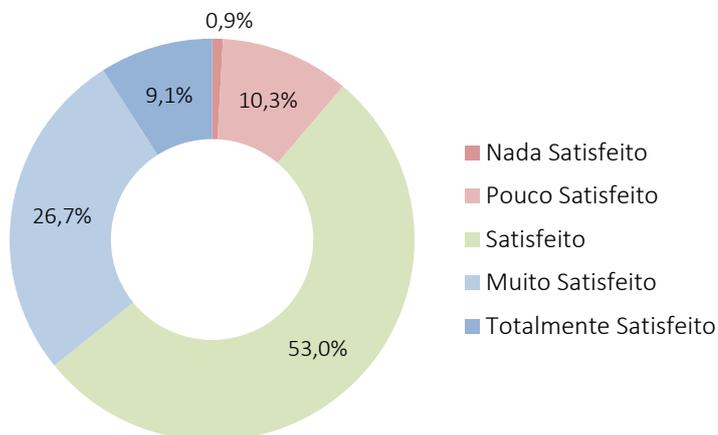


Gráfico 5. Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa (*pergunta 3.3. do questionário*)

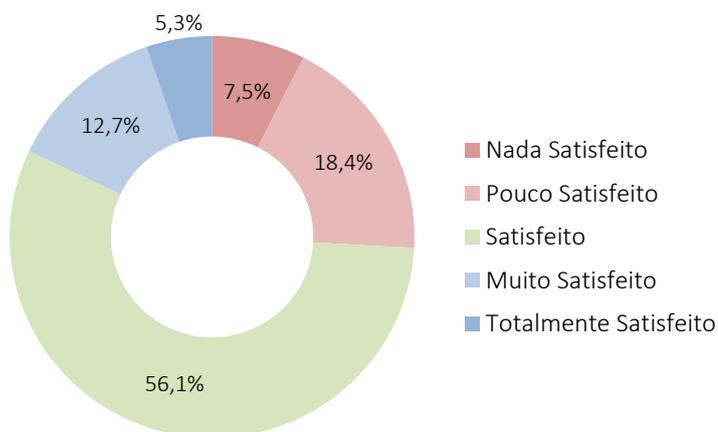
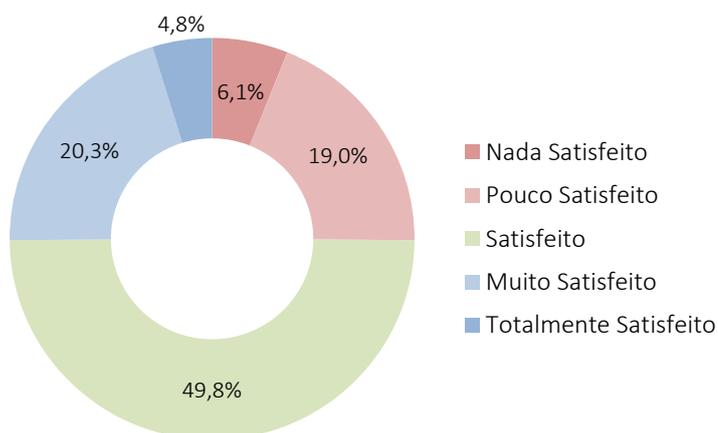


Gráfico 6. Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais (*pergunta 3.4. do quest.*)





Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 7. Oportunidades para progredir na Instituição (*pergunta 3.5. do questionário*)

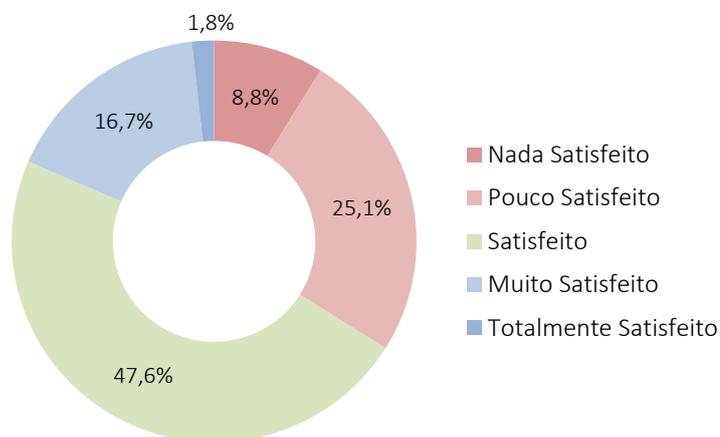


Gráfico 8. Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta (*pergunta 3.6. do questionário*)

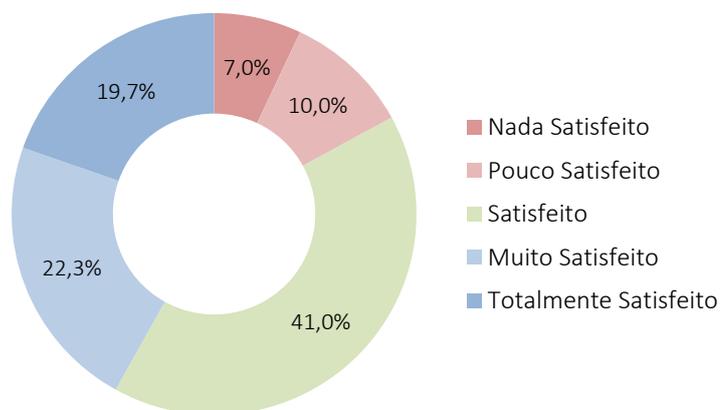
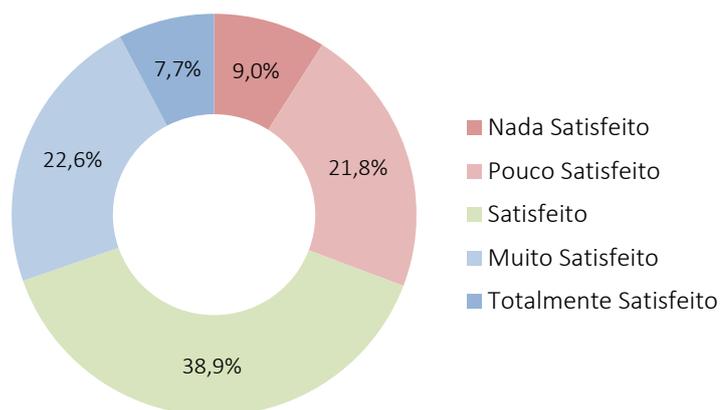


Gráfico 9. Promoção e estímulo do trabalho em equipa (*pergunta 3.7. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 10. Gestão de conflitos (*pergunta 3.8. do questionário*)

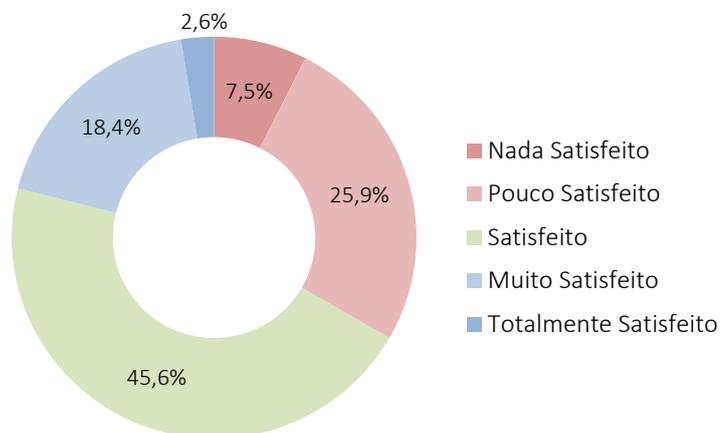


Gráfico 11. Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços (*pergunta 3.9. do questionário*)

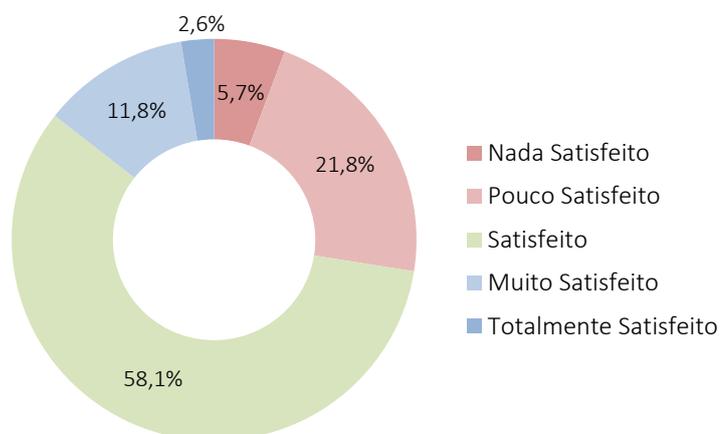
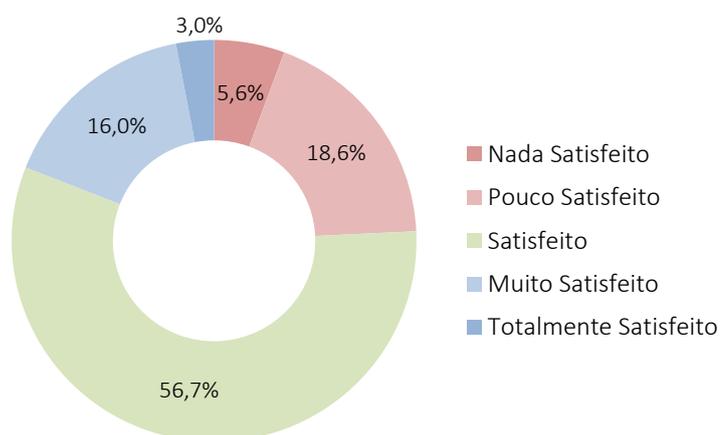


Gráfico 12. Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores (*pergunta 3.10. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 13. Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho (*pergunta 3.11. do questionário*)

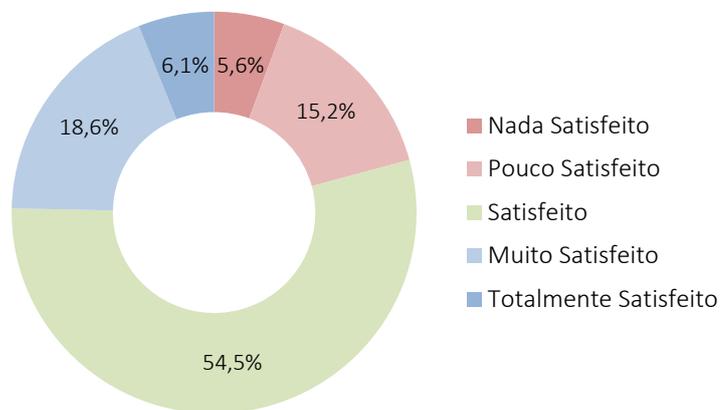


Gráfico 14. Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços (*pergunta 3.12. do questionário*)

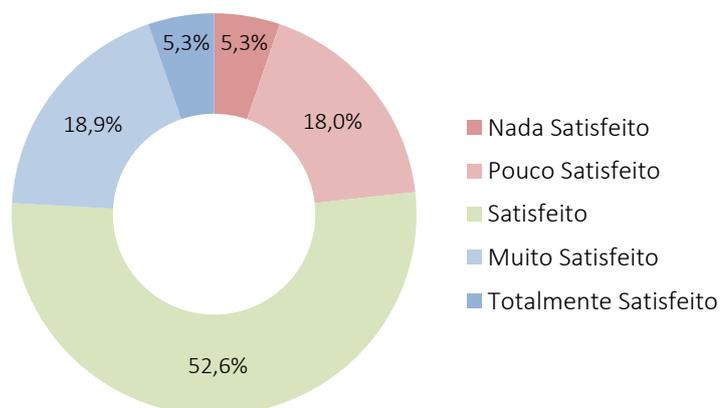
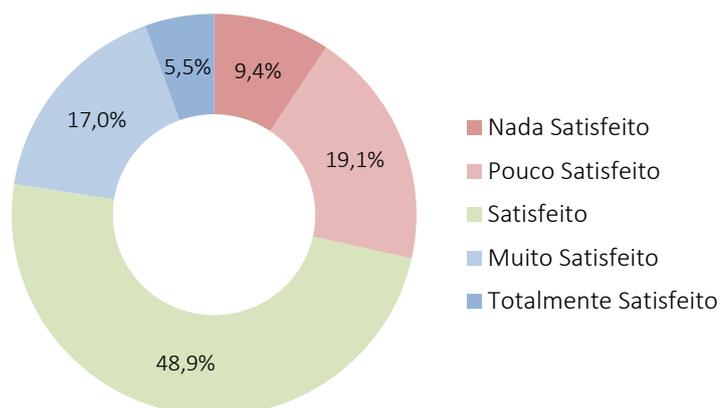


Gráfico 15. Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho (*pergunta 3.13. do quest.*)





Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 16. Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função (pergunta 3.14.)

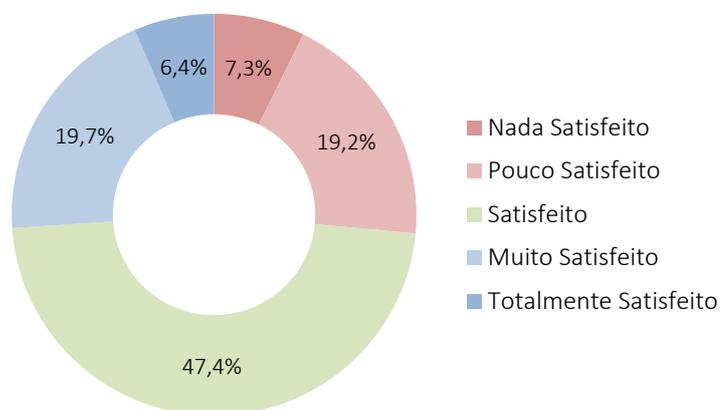


Gráfico 17. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações (pergunta 3.15. do questionário)

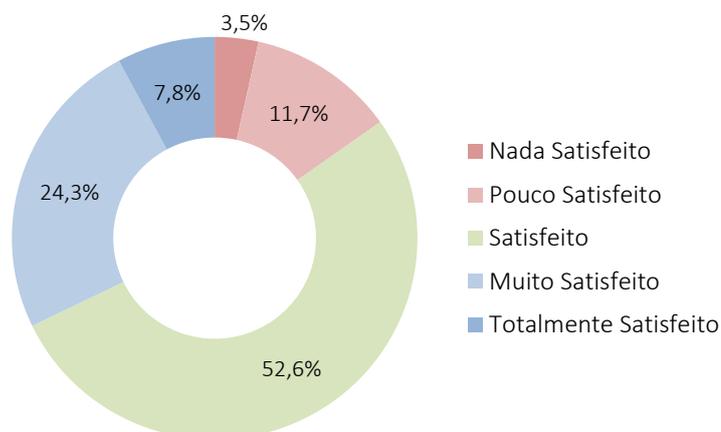
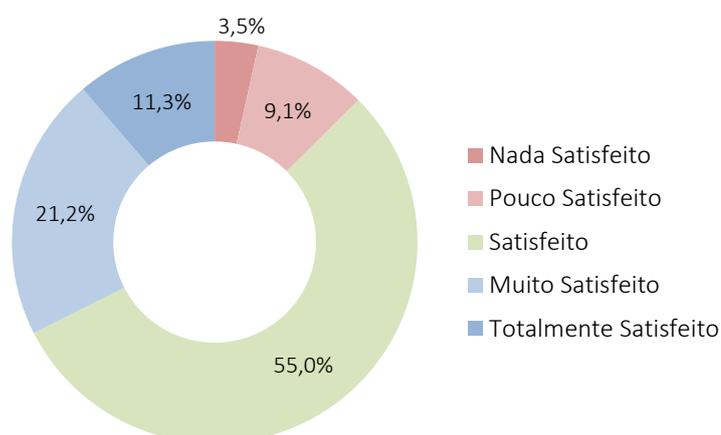


Gráfico 18. Horário de trabalho (pergunta 3.16. do questionário)





Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 19. Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar (*pergunta 3.17. do questionário*)

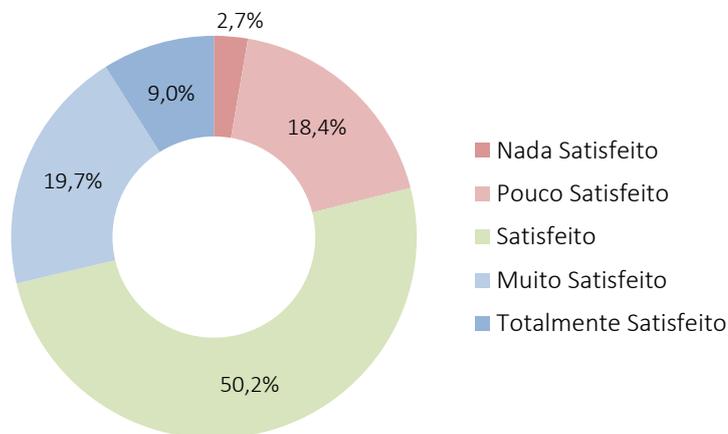


Gráfico 20. Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição (*pergunta 3.18. do questionário*)

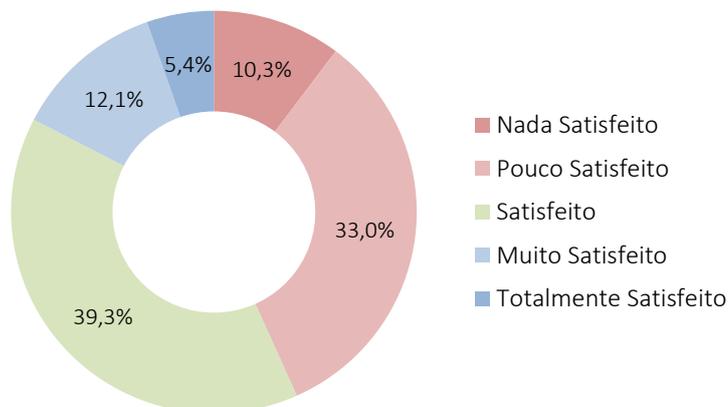
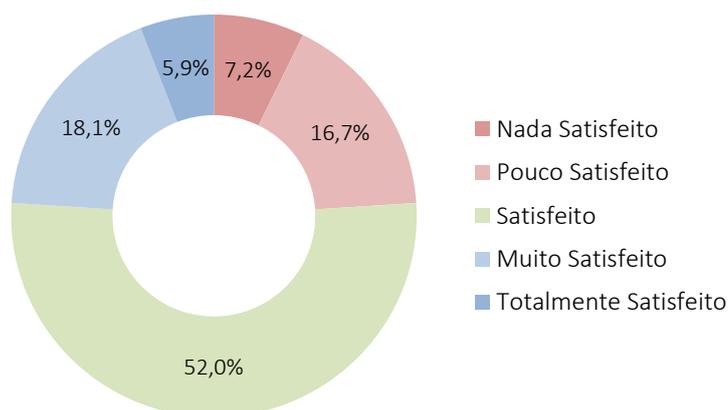


Gráfico 21. Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho (*pergunta 3.19. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 22. Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços (*pergunta 3.20. do quest.*)

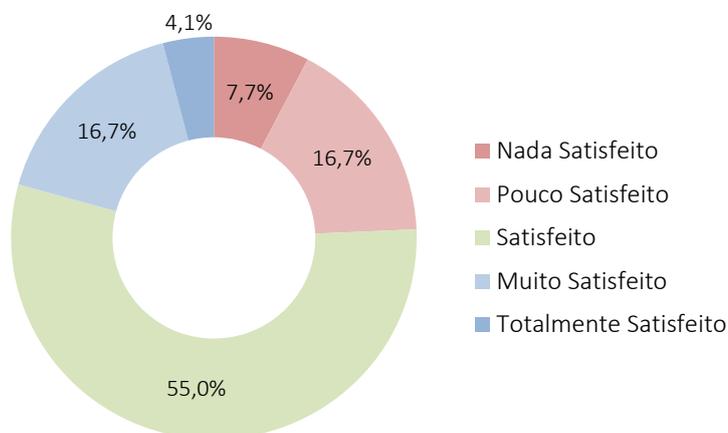


Gráfico 23. Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição (*pergunta 3.21. do questionário*)

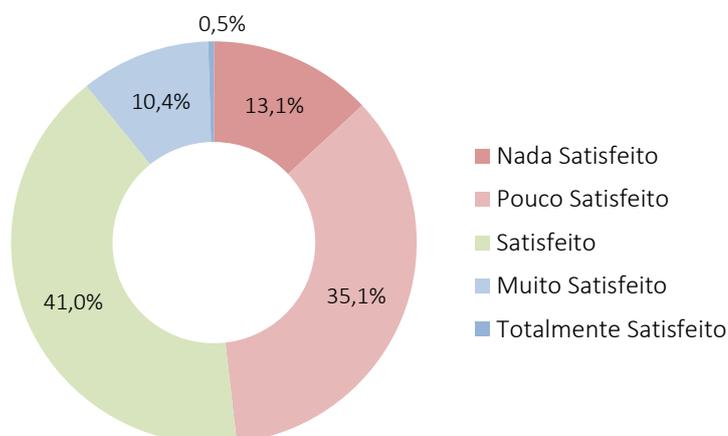


Gráfico 24. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha (*pergunta 3.22. do questionário*)

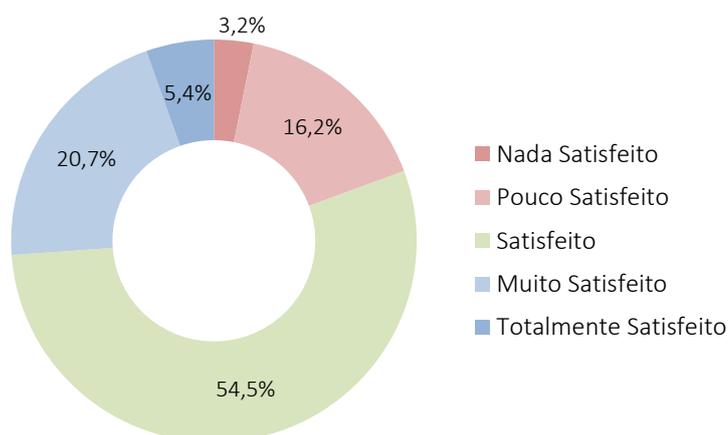




Gráfico 25. Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função (*pergunta 3.23. do questionário*)

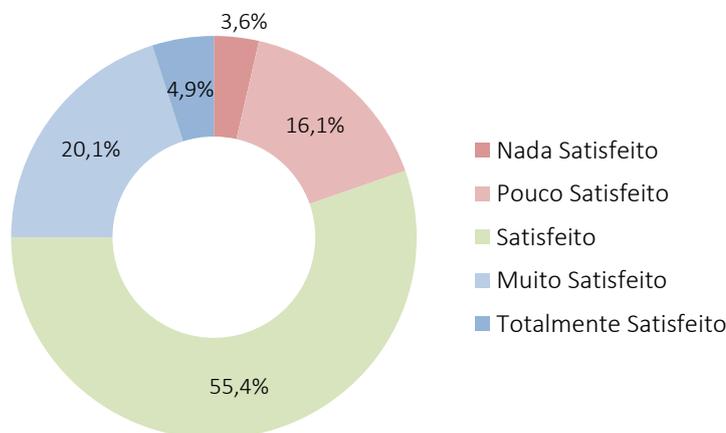
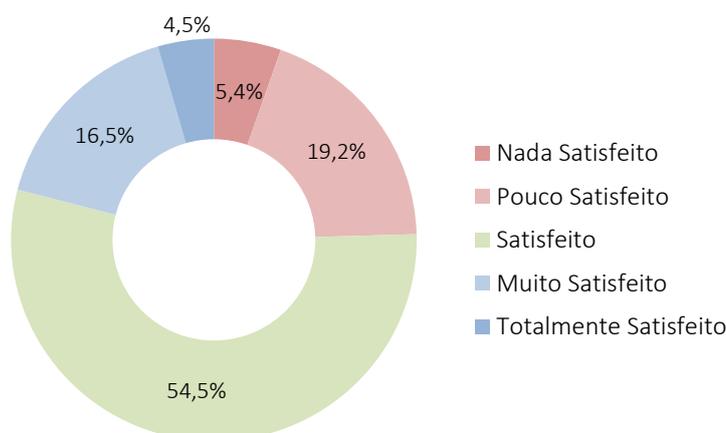


Gráfico 26. Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição (*pergunta 3.24. do questionário*)



4. Comentários e Sugestões – Global

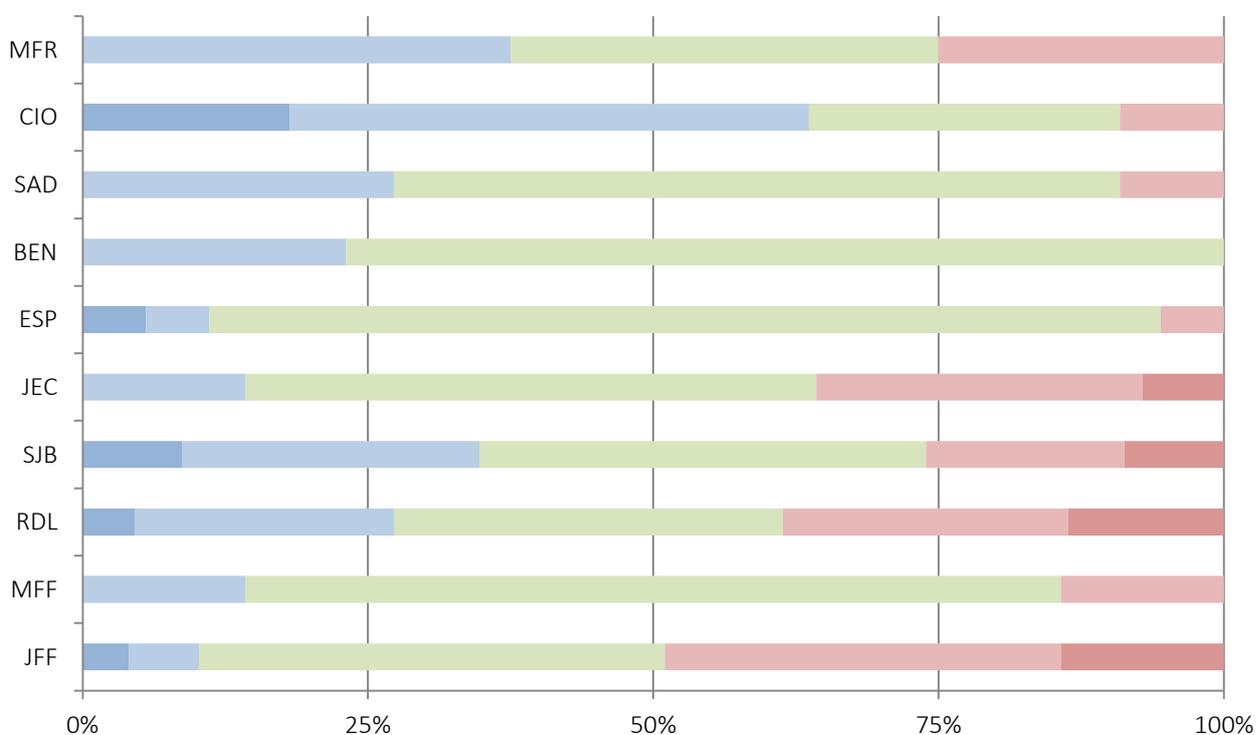
Do tratamento de dados do *Questionário de Satisfação e Motivação*, aplicado aos colaboradores da Instituição, obtivemos ainda 26 comentários/sugestões. Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para a necessidade de melhorias: no reconhecimento e valorização do trabalho desenvolvido pelos colaboradores; na remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição; nas condições de trabalho; na gestão e tratamento das fardas de serviço; e na diversificação e confeção das refeições fornecidas. Para além dos supracitados alertas, em alguns *Questionários*, são solicitadas mais reuniões setoriais de serviço, e a atribuição do subsídio de alimentação aos colaboradores.



5. Apresentação de Resultados por Questão – Interequipamentos

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por questão, comparando os diferentes Equipamentos/Serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, recorrendo para o efeito a *Gráficos de Barras Empilhadas a 100%*.

Gráfico 27. Grau de Motivação e Satisfação Geral, com o trabalho na Instituição – Interequipamentos (3.25.)

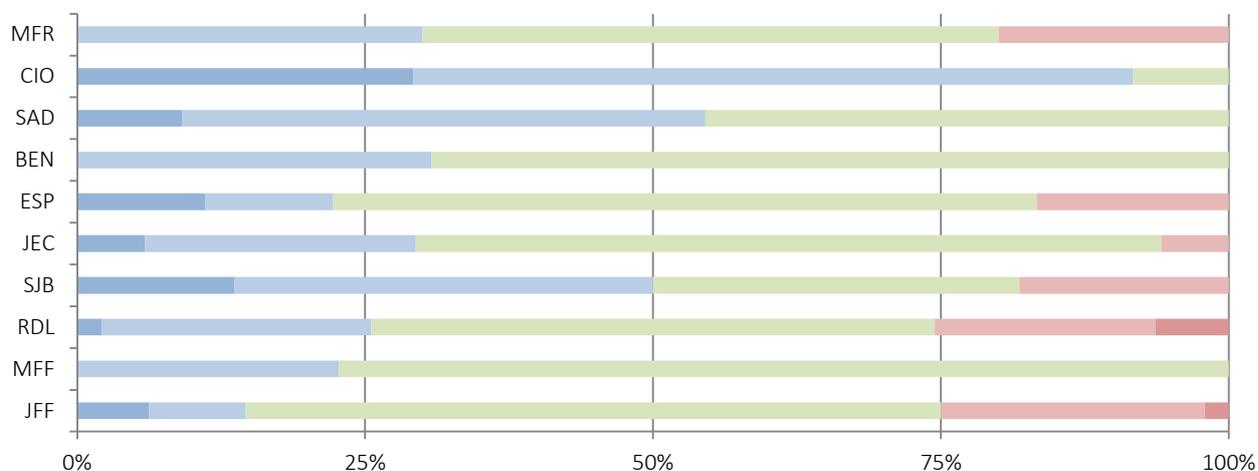


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	4,1%	0,0%	4,5%	8,7%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%
Muito Satisfeito	6,1%	14,3%	22,7%	26,1%	14,3%	5,6%	23,1%	27,3%	45,5%	37,5%
Satisfeito	40,8%	71,4%	34,1%	39,1%	50,0%	83,3%	76,9%	63,6%	27,3%	37,5%
Pouco Satisfeito	34,7%	14,3%	25,0%	17,4%	28,6%	5,6%	0,0%	9,1%	9,1%	25,0%
Nada Satisfeito	14,3%	0,0%	13,6%	8,7%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



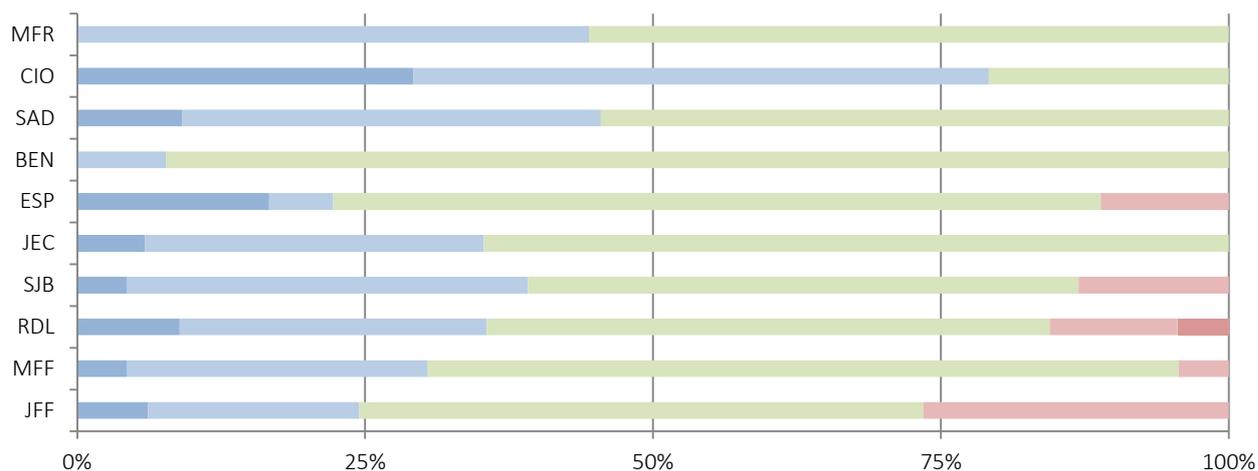
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 28. Imagem da Instituição – Interequipamentos (*pergunta 3.1. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	6,3%	0,0%	2,1%	13,6%	5,9%	11,1%	0,0%	9,1%	29,2%	0,0%
Muito Satisfeito	8,3%	22,7%	23,4%	36,4%	23,5%	11,1%	30,8%	45,5%	62,5%	30,0%
Satisfeito	60,4%	77,3%	48,9%	31,8%	64,7%	61,1%	69,2%	45,5%	8,3%	50,0%
Pouco Satisfeito	22,9%	0,0%	19,1%	18,2%	5,9%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Nada Satisfeito	2,1%	0,0%	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 29. Papel da Instituição na Comunidade – Interequipamentos (*pergunta 3.2. do questionário*)

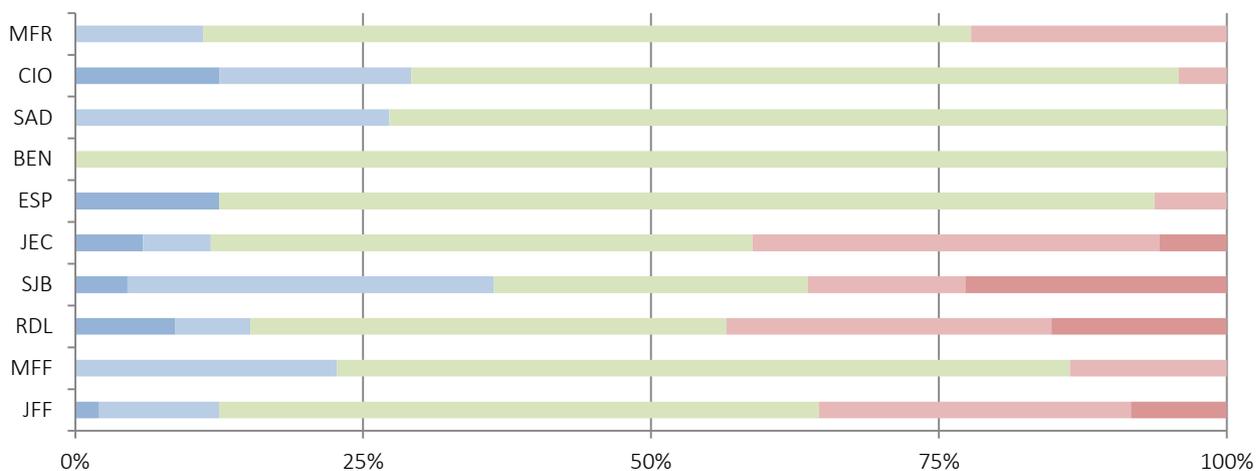


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	6,1%	4,3%	8,9%	4,3%	5,9%	16,7%	0,0%	9,1%	29,2%	0,0%
Muito Satisfeito	18,4%	26,1%	26,7%	34,8%	29,4%	5,6%	7,7%	36,4%	50,0%	44,4%
Satisfeito	49,0%	65,2%	48,9%	47,8%	64,7%	66,7%	92,3%	54,5%	20,8%	55,6%
Pouco Satisfeito	26,5%	4,3%	11,1%	13,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



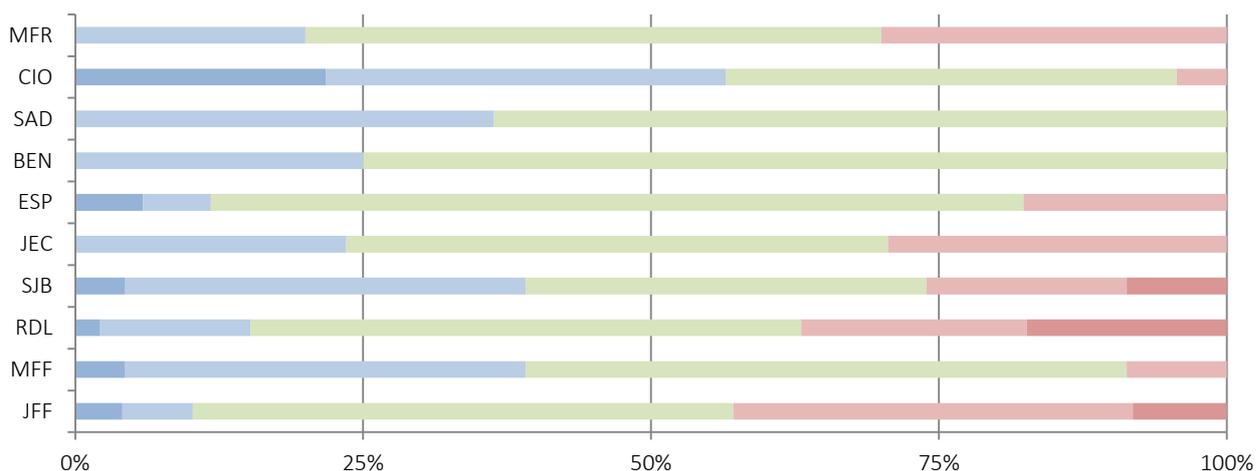
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 30. Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa – Interequipamentos (pergunta 3.3.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,1%	0,0%	8,7%	4,5%	5,9%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%
Muito Satisfeito	10,4%	22,7%	6,5%	31,8%	5,9%	0,0%	0,0%	27,3%	16,7%	11,1%
Satisfeito	52,1%	63,6%	41,3%	27,3%	47,1%	81,3%	100,0%	72,7%	66,7%	66,7%
Pouco Satisfeito	27,1%	13,6%	28,3%	13,6%	35,3%	6,3%	0,0%	0,0%	4,2%	22,2%
Nada Satisfeito	8,3%	0,0%	15,2%	22,7%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 31. Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais – Interequip. (3.4.)

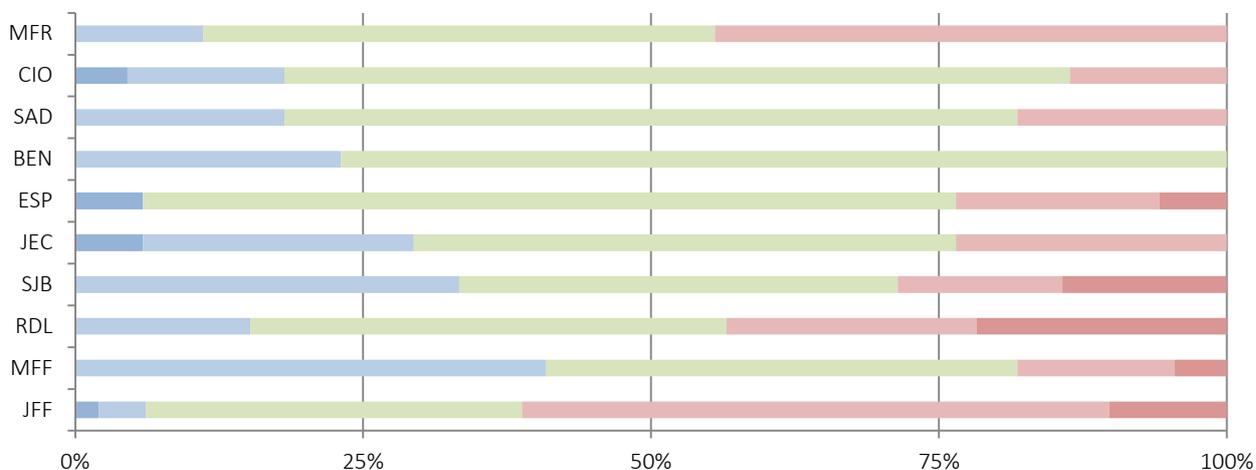


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	4,1%	4,3%	2,2%	4,3%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	21,7%	0,0%
Muito Satisfeito	6,1%	34,8%	13,0%	34,8%	23,5%	5,9%	25,0%	36,4%	34,8%	20,0%
Satisfeito	46,9%	52,2%	47,8%	34,8%	47,1%	70,6%	75,0%	63,6%	39,1%	50,0%
Pouco Satisfeito	34,7%	8,7%	19,6%	17,4%	29,4%	17,6%	0,0%	0,0%	4,3%	30,0%
Nada Satisfeito	8,2%	0,0%	17,4%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



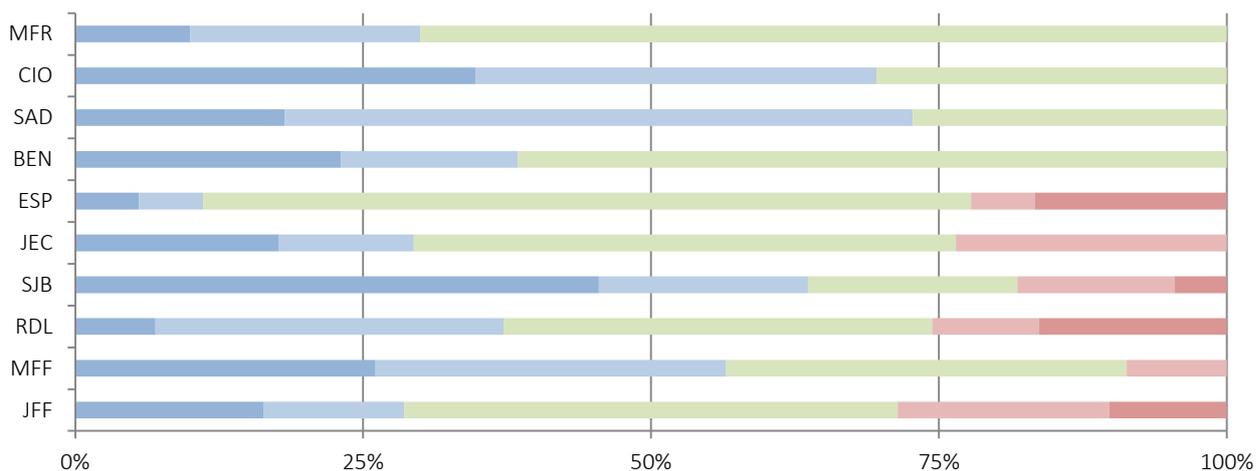
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 32. Oportunidades para progredir na Instituição – Interequipamentos (*pergunta 3.5. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	5,9%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%
Muito Satisfeito	4,1%	40,9%	15,2%	33,3%	23,5%	0,0%	23,1%	18,2%	13,6%	11,1%
Satisfeito	32,7%	40,9%	41,3%	38,1%	47,1%	70,6%	76,9%	63,6%	68,2%	44,4%
Pouco Satisfeito	51,0%	13,6%	21,7%	14,3%	23,5%	17,6%	0,0%	18,2%	13,6%	44,4%
Nada Satisfeito	10,2%	4,5%	21,7%	14,3%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 33. Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta – Interequipamentos (*pergunta 3.6.*)

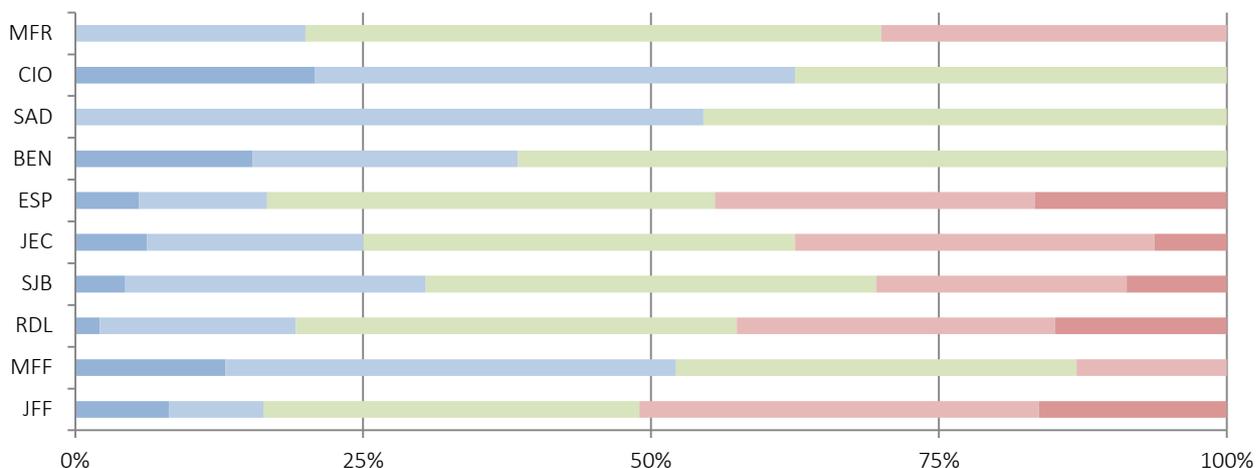


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	16,3%	26,1%	7,0%	45,5%	17,6%	5,6%	23,1%	18,2%	34,8%	10,0%
Muito Satisfeito	12,2%	30,4%	30,2%	18,2%	11,8%	5,6%	15,4%	54,5%	34,8%	20,0%
Satisfeito	42,9%	34,8%	37,2%	18,2%	47,1%	66,7%	61,5%	27,3%	30,4%	70,0%
Pouco Satisfeito	18,4%	8,7%	9,3%	13,6%	23,5%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nada Satisfeito	10,2%	0,0%	16,3%	4,5%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



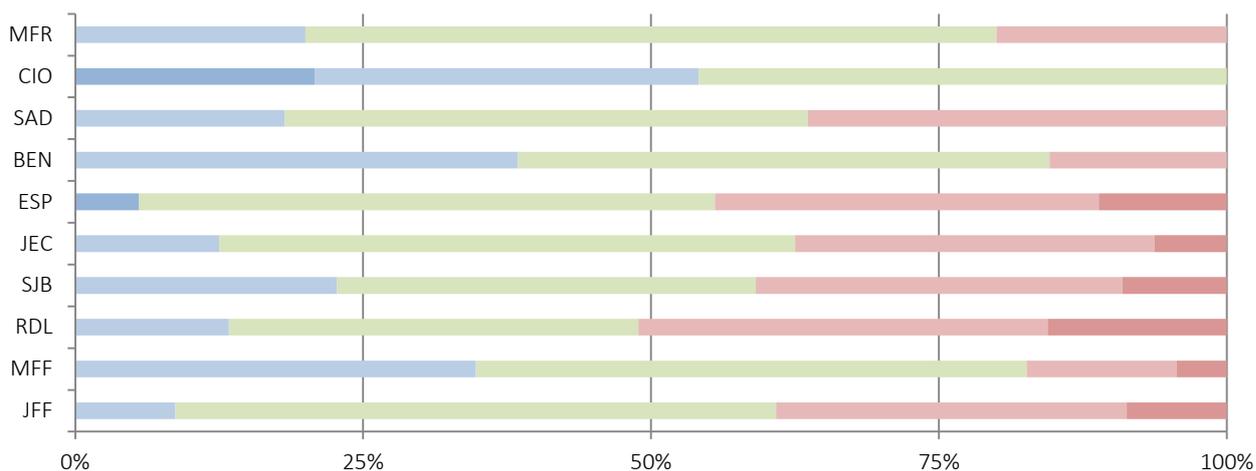
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 34. Promoção e estímulo do trabalho em equipa – Interequipamentos (*pergunta 3.7. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	8,2%	13,0%	2,1%	4,3%	6,3%	5,6%	15,4%	0,0%	20,8%	0,0%
Muito Satisfeito	8,2%	39,1%	17,0%	26,1%	18,8%	11,1%	23,1%	54,5%	41,7%	20,0%
Satisfeito	32,7%	34,8%	38,3%	39,1%	37,5%	38,9%	61,5%	45,5%	37,5%	50,0%
Pouco Satisfeito	34,7%	13,0%	27,7%	21,7%	31,3%	27,8%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%
Nada Satisfeito	16,3%	0,0%	14,9%	8,7%	6,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 35. Gestão de conflitos – Interequipamentos (*pergunta 3.8. do questionário*)

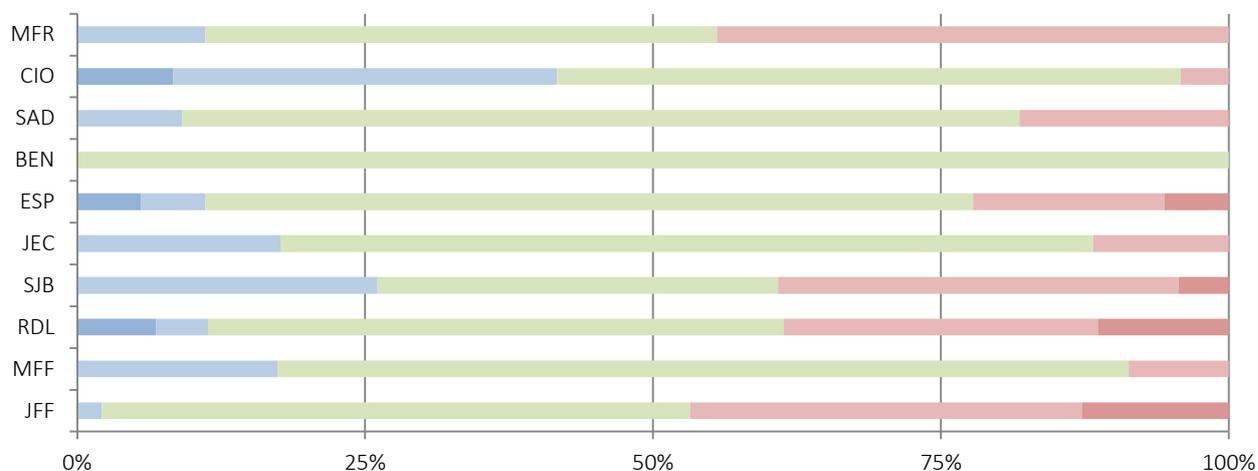


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	20,8%	0,0%
Muito Satisfeito	8,7%	34,8%	13,3%	22,7%	12,5%	0,0%	38,5%	18,2%	33,3%	20,0%
Satisfeito	52,2%	47,8%	35,6%	36,4%	50,0%	50,0%	46,2%	45,5%	45,8%	60,0%
Pouco Satisfeito	30,4%	13,0%	35,6%	31,8%	31,3%	33,3%	15,4%	36,4%	0,0%	20,0%
Nada Satisfeito	8,7%	4,3%	15,6%	9,1%	6,3%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



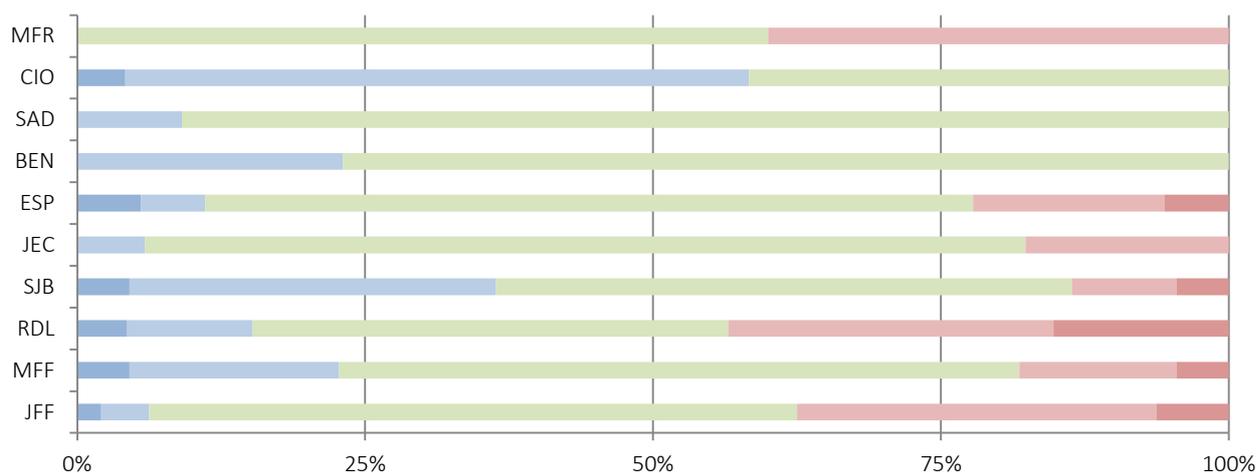
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 36. Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços – Interequipamentos (*pergunta 3.9.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	0,0%	0,0%	6,8%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%
Muito Satisfeito	2,1%	17,4%	4,5%	26,1%	17,6%	5,6%	0,0%	9,1%	33,3%	11,1%
Satisfeito	51,1%	73,9%	50,0%	34,8%	70,6%	66,7%	100,0%	72,7%	54,2%	44,4%
Pouco Satisfeito	34,0%	8,7%	27,3%	34,8%	11,8%	16,7%	0,0%	18,2%	4,2%	44,4%
Nada Satisfeito	12,8%	0,0%	11,4%	4,3%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 37. Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores – Interequipamentos (*pergunta 3.10.*)

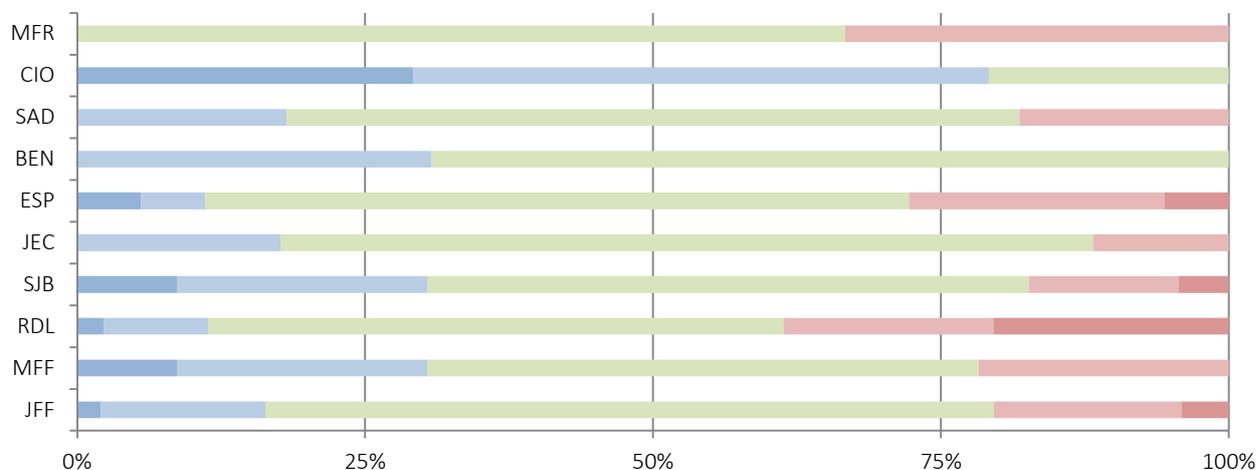


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,1%	4,5%	4,3%	4,5%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%
Muito Satisfeito	4,2%	18,2%	10,9%	31,8%	5,9%	5,6%	23,1%	9,1%	54,2%	0,0%
Satisfeito	56,3%	59,1%	41,3%	50,0%	76,5%	66,7%	76,9%	90,9%	41,7%	60,0%
Pouco Satisfeito	31,3%	13,6%	28,3%	9,1%	17,6%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%
Nada Satisfeito	6,3%	4,5%	15,2%	4,5%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



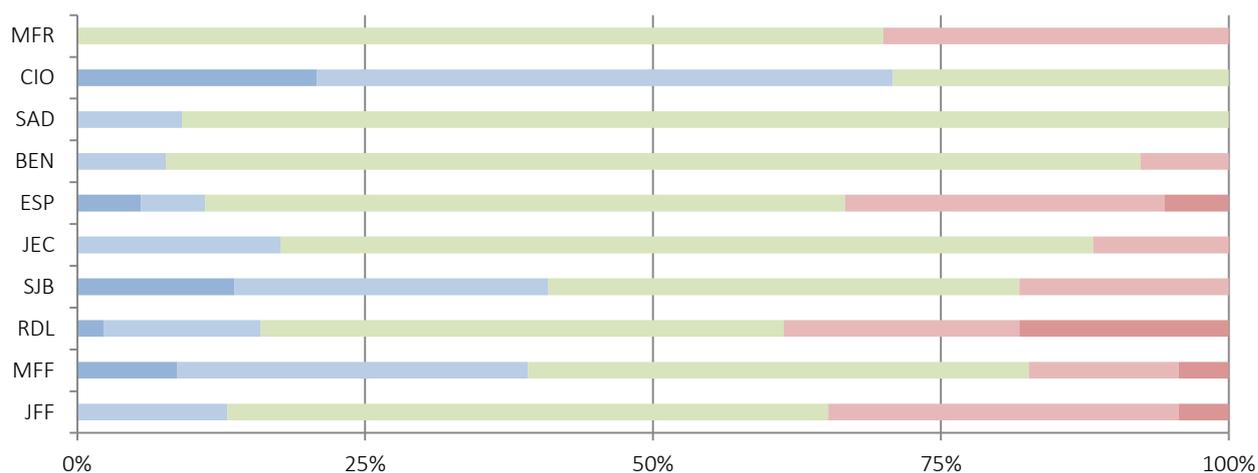
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 38. Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho – Interequipamentos (*pergunta 3.11.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,0%	8,7%	2,3%	8,7%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	29,2%	0,0%
Muito Satisfeito	14,3%	21,7%	9,1%	21,7%	17,6%	5,6%	30,8%	18,2%	50,0%	0,0%
Satisfeito	63,3%	47,8%	50,0%	52,2%	70,6%	61,1%	69,2%	63,6%	20,8%	66,7%
Pouco Satisfeito	16,3%	21,7%	18,2%	13,0%	11,8%	22,2%	0,0%	18,2%	0,0%	33,3%
Nada Satisfeito	4,1%	0,0%	20,5%	4,3%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 39. Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços – Interequipamentos (*pergunta 3.12.*)

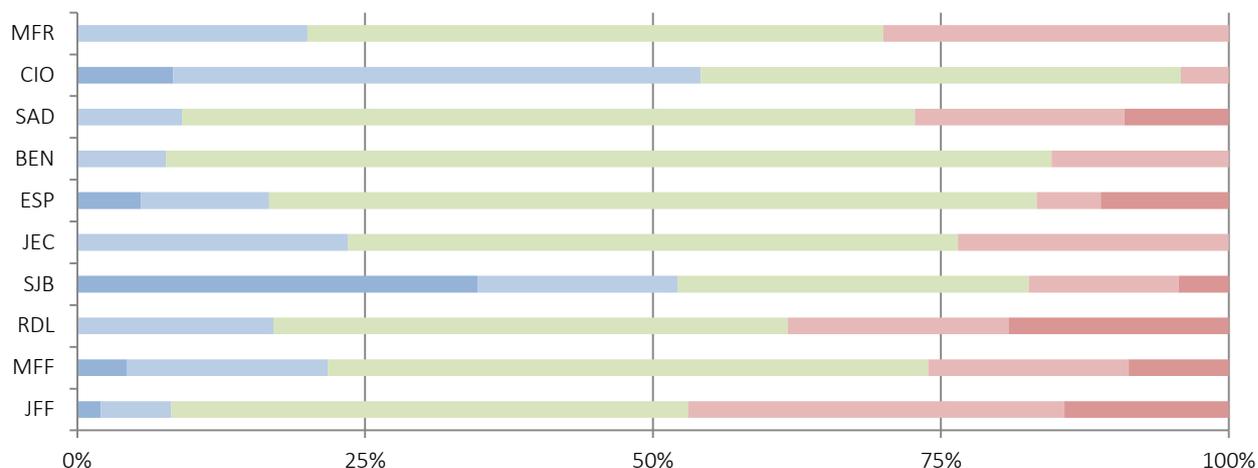


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	0,0%	8,7%	2,3%	13,6%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	20,8%	0,0%
Muito Satisfeito	13,0%	30,4%	13,6%	27,3%	17,6%	5,6%	7,7%	9,1%	50,0%	0,0%
Satisfeito	52,2%	43,5%	45,5%	40,9%	70,6%	55,6%	84,6%	90,9%	29,2%	70,0%
Pouco Satisfeito	30,4%	13,0%	20,5%	18,2%	11,8%	27,8%	7,7%	0,0%	0,0%	30,0%
Nada Satisfeito	4,3%	4,3%	18,2%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



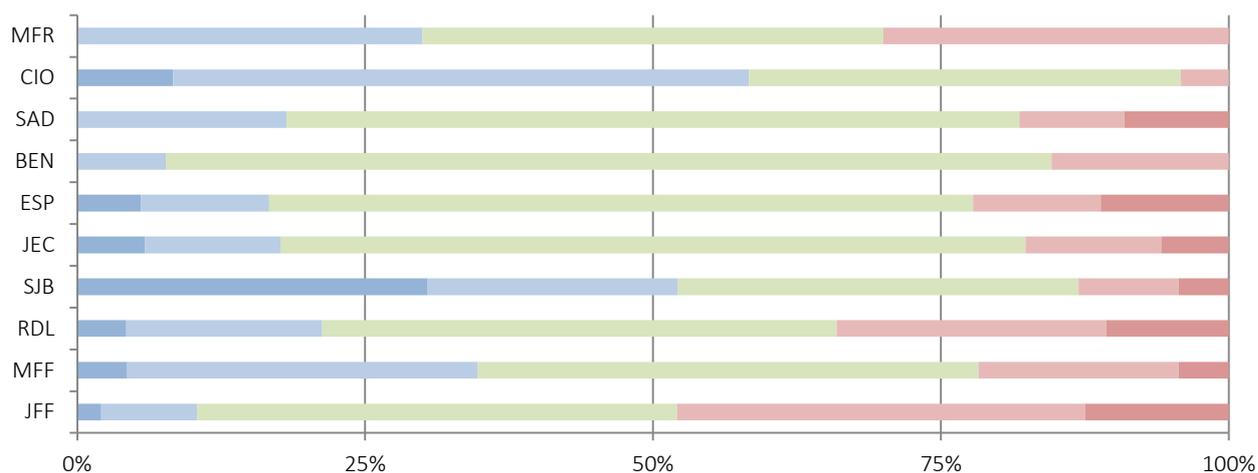
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 40. Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho – Interequip. (3.13.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,0%	4,3%	0,0%	34,8%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%
Muito Satisfeito	6,1%	17,4%	17,0%	17,4%	23,5%	11,1%	7,7%	9,1%	45,8%	20,0%
Satisfeito	44,9%	52,2%	44,7%	30,4%	52,9%	66,7%	76,9%	63,6%	41,7%	50,0%
Pouco Satisfeito	32,7%	17,4%	19,1%	13,0%	23,5%	5,6%	15,4%	18,2%	4,2%	30,0%
Nada Satisfeito	14,3%	8,7%	19,1%	4,3%	0,0%	11,1%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%

Gráfico 41. Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função – Interequip. (3.14.)

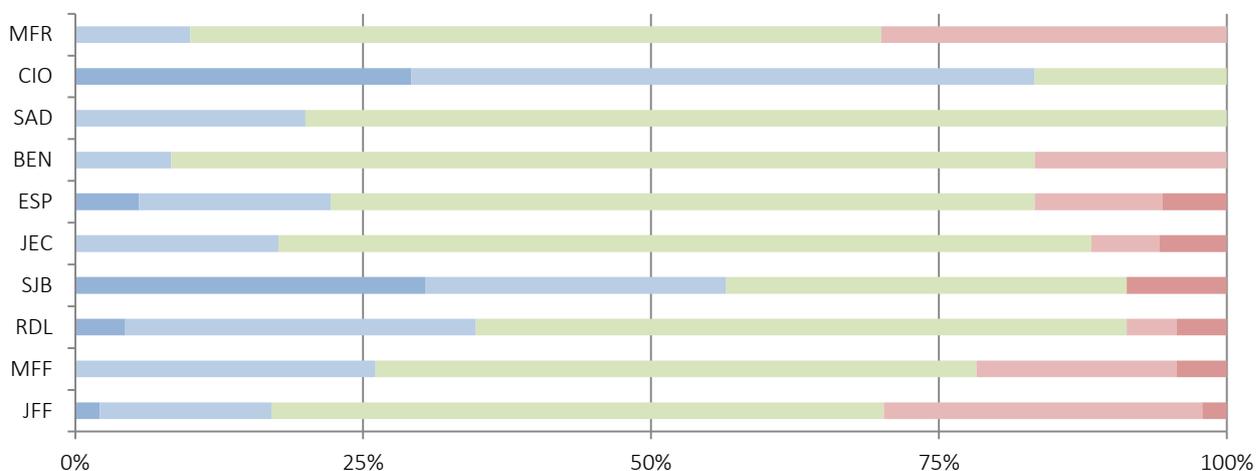


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,1%	4,3%	4,3%	30,4%	5,9%	5,6%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%
Muito Satisfeito	8,3%	30,4%	17,0%	21,7%	11,8%	11,1%	7,7%	18,2%	50,0%	30,0%
Satisfeito	41,7%	43,5%	44,7%	34,8%	64,7%	61,1%	76,9%	63,6%	37,5%	40,0%
Pouco Satisfeito	35,4%	17,4%	23,4%	8,7%	11,8%	11,1%	15,4%	9,1%	4,2%	30,0%
Nada Satisfeito	12,5%	4,3%	10,6%	4,3%	5,9%	11,1%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%



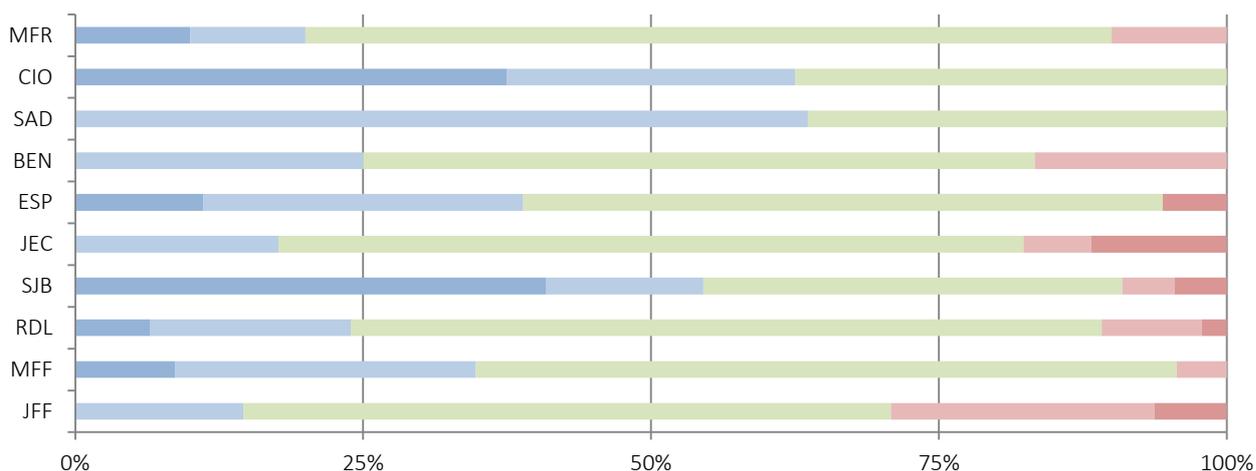
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 42. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Interequipamentos (*perg. 3.15.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,1%	0,0%	4,3%	30,4%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	29,2%	0,0%
Muito Satisfeito	14,9%	26,1%	30,4%	26,1%	17,6%	16,7%	8,3%	20,0%	54,2%	10,0%
Satisfeito	53,2%	52,2%	56,5%	34,8%	70,6%	61,1%	75,0%	80,0%	16,7%	60,0%
Pouco Satisfeito	27,7%	17,4%	4,3%	0,0%	5,9%	11,1%	16,7%	0,0%	0,0%	30,0%
Nada Satisfeito	2,1%	4,3%	4,3%	8,7%	5,9%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 43. Horário de trabalho – Interequipamentos (*pergunta 3.16. do questionário*)

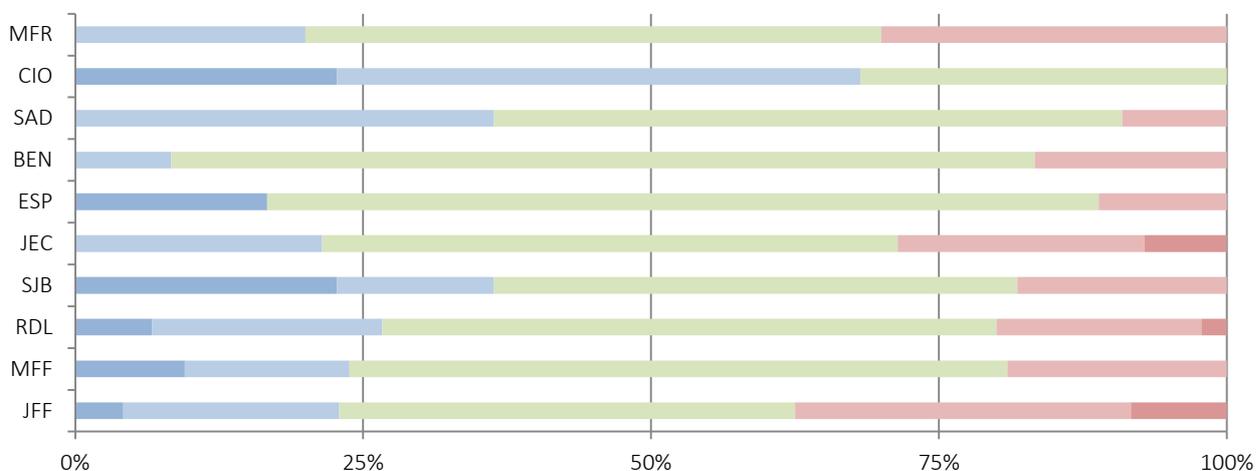


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	0,0%	8,7%	6,5%	40,9%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	37,5%	10,0%
Muito Satisfeito	14,6%	26,1%	17,4%	13,6%	17,6%	27,8%	25,0%	63,6%	25,0%	10,0%
Satisfeito	56,3%	60,9%	65,2%	36,4%	64,7%	55,6%	58,3%	36,4%	37,5%	70,0%
Pouco Satisfeito	22,9%	4,3%	8,7%	4,5%	5,9%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	10,0%
Nada Satisfeito	6,3%	0,0%	2,2%	4,5%	11,8%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



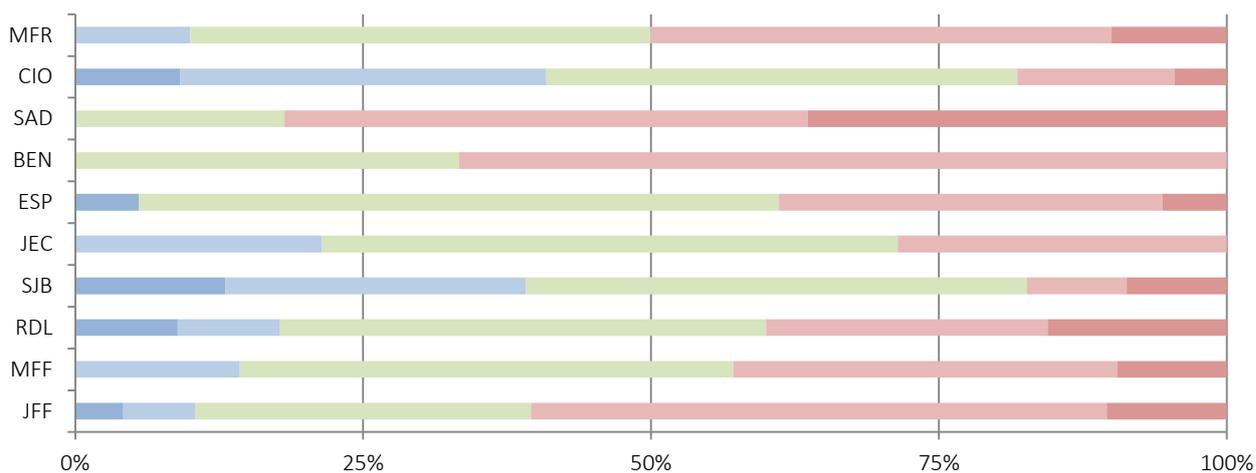
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 44. Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar – Interequipamentos (pergunta 3.17.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	4,2%	9,5%	6,7%	22,7%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	22,7%	0,0%
Muito Satisfeito	18,8%	14,3%	20,0%	13,6%	21,4%	0,0%	8,3%	36,4%	45,5%	20,0%
Satisfeito	39,6%	57,1%	53,3%	45,5%	50,0%	72,2%	75,0%	54,5%	31,8%	50,0%
Pouco Satisfeito	29,2%	19,0%	17,8%	18,2%	21,4%	11,1%	16,7%	9,1%	0,0%	30,0%
Nada Satisfeito	8,3%	0,0%	2,2%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 45. Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição – Interequipamentos (3.18.)

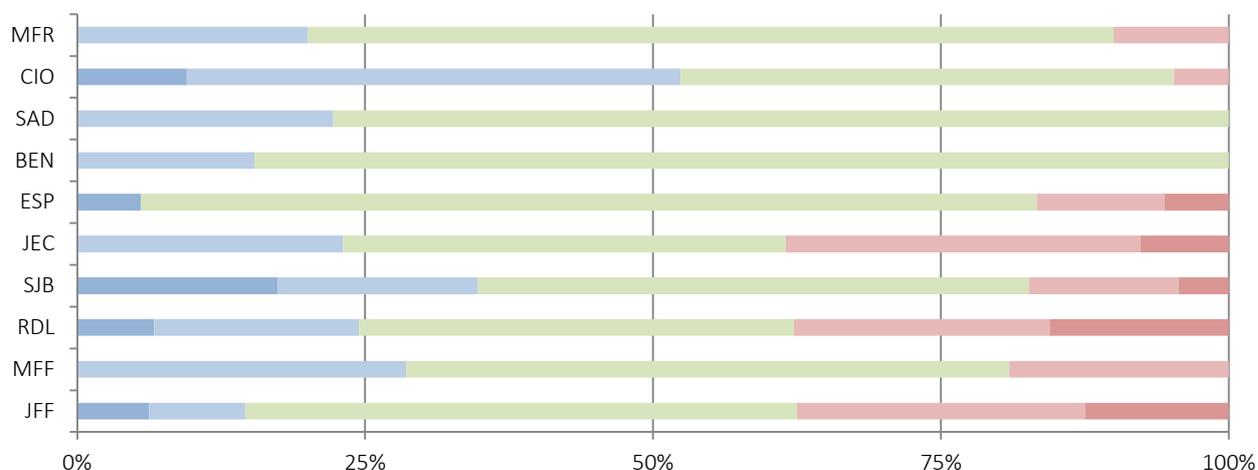


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	4,2%	0,0%	8,9%	13,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%
Muito Satisfeito	6,3%	14,3%	8,9%	26,1%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	31,8%	10,0%
Satisfeito	29,2%	42,9%	42,2%	43,5%	50,0%	55,6%	33,3%	18,2%	40,9%	40,0%
Pouco Satisfeito	50,0%	33,3%	24,4%	8,7%	28,6%	33,3%	66,7%	45,5%	13,6%	40,0%
Nada Satisfeito	10,4%	9,5%	15,6%	8,7%	0,0%	5,6%	0,0%	36,4%	4,5%	10,0%



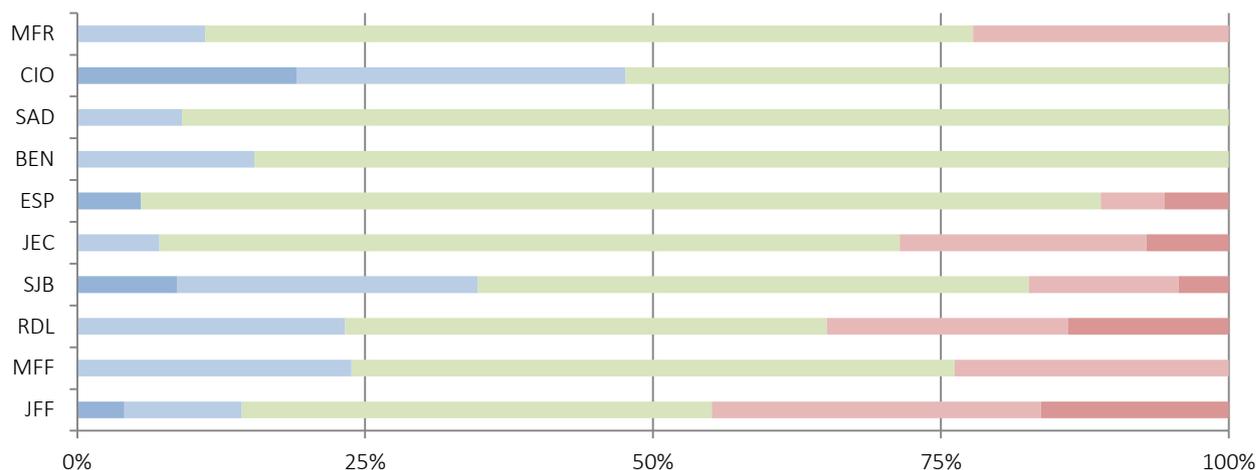
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 46. Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho – Interequipamentos (3.19.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	6,3%	0,0%	6,7%	17,4%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	9,5%	0,0%
Muito Satisfeito	8,3%	28,6%	17,8%	17,4%	23,1%	0,0%	15,4%	22,2%	42,9%	20,0%
Satisfeito	47,9%	52,4%	37,8%	47,8%	38,5%	77,8%	84,6%	77,8%	42,9%	70,0%
Pouco Satisfeito	25,0%	19,0%	22,2%	13,0%	30,8%	11,1%	0,0%	0,0%	4,8%	10,0%
Nada Satisfeito	12,5%	0,0%	15,6%	4,3%	7,7%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 47. Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços – Interequip. (3.20.)

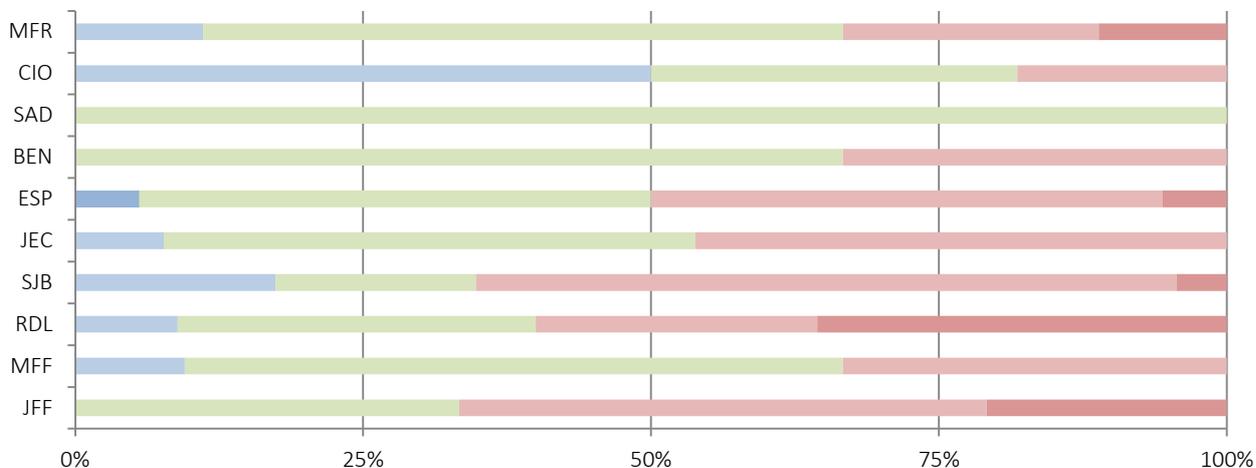


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	4,1%	0,0%	0,0%	8,7%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	19,0%	0,0%
Muito Satisfeito	10,2%	23,8%	23,3%	26,1%	7,1%	0,0%	15,4%	9,1%	28,6%	11,1%
Satisfeito	40,8%	52,4%	41,9%	47,8%	64,3%	83,3%	84,6%	90,9%	52,4%	66,7%
Pouco Satisfeito	28,6%	23,8%	20,9%	13,0%	21,4%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%
Nada Satisfeito	16,3%	0,0%	14,0%	4,3%	7,1%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



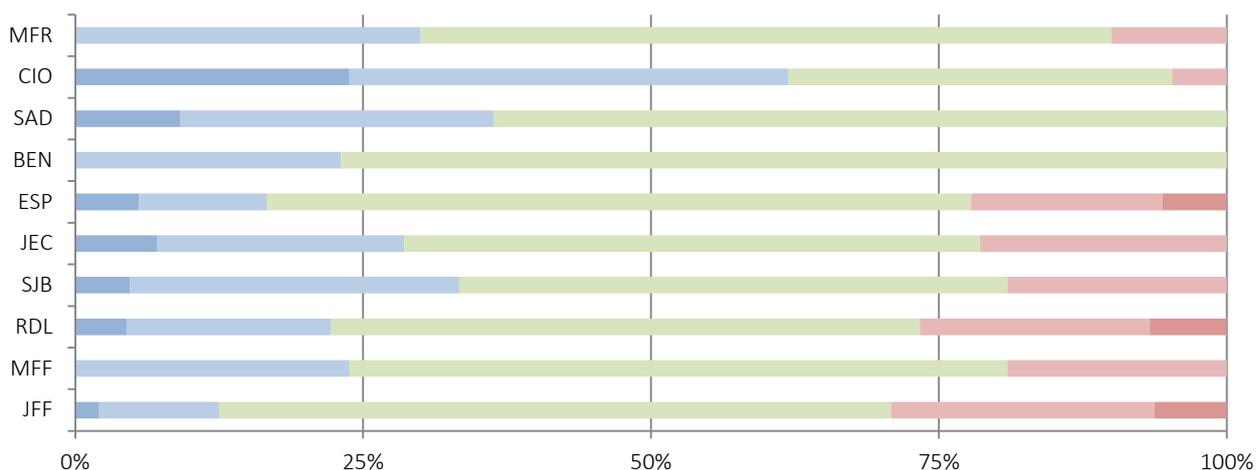
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 48. Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição – Interequipamentos (pergunta 3.21.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Muito Satisfeito	0,0%	9,5%	8,9%	17,4%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	11,1%
Satisfeito	33,3%	57,1%	31,1%	17,4%	46,2%	44,4%	66,7%	100,0%	31,8%	55,6%
Pouco Satisfeito	45,8%	33,3%	24,4%	60,9%	46,2%	44,4%	33,3%	0,0%	18,2%	22,2%
Nada Satisfeito	20,8%	0,0%	35,6%	4,3%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%

Gráfico 49. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha – Interequipamentos (perg. 3.22.)

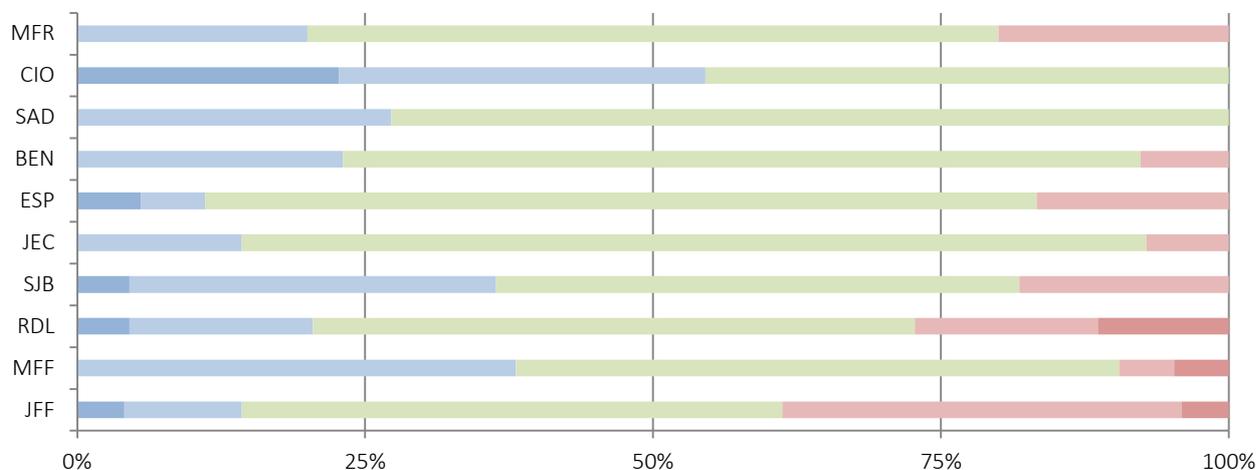


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,1%	0,0%	4,4%	4,8%	7,1%	5,6%	0,0%	9,1%	23,8%	0,0%
Muito Satisfeito	10,4%	23,8%	17,8%	28,6%	21,4%	11,1%	23,1%	27,3%	38,1%	30,0%
Satisfeito	58,3%	57,1%	51,1%	47,6%	50,0%	61,1%	76,9%	63,6%	33,3%	60,0%
Pouco Satisfeito	22,9%	19,0%	20,0%	19,0%	21,4%	16,7%	0,0%	0,0%	4,8%	10,0%
Nada Satisfeito	6,3%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



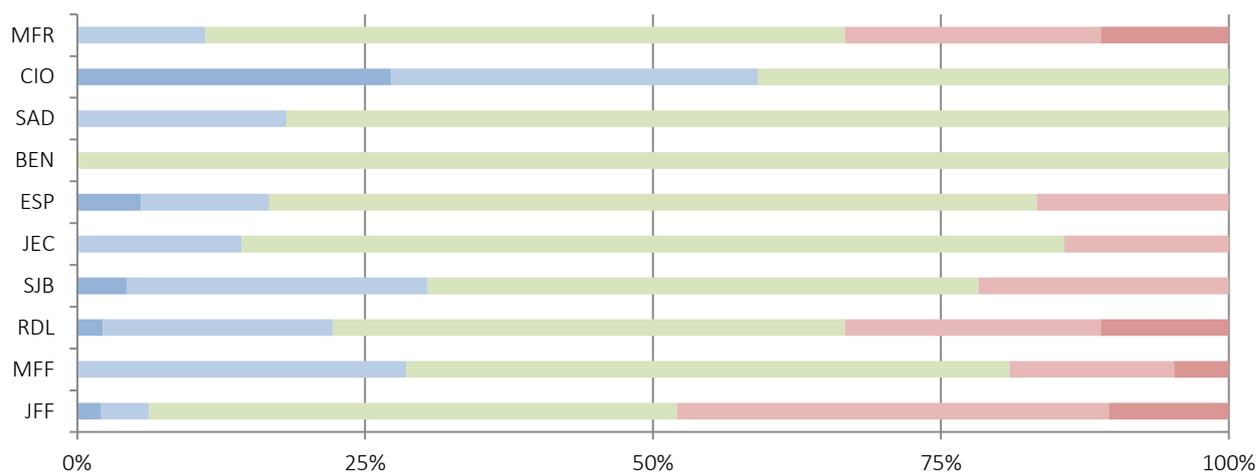
Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Gráfico 50. Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função – Interequipamentos (3.23.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	4,1%	0,0%	4,5%	4,5%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	22,7%	0,0%
Muito Satisfeito	10,2%	38,1%	15,9%	31,8%	14,3%	5,6%	23,1%	27,3%	31,8%	20,0%
Satisfeito	46,9%	52,4%	52,3%	45,5%	78,6%	72,2%	69,2%	72,7%	45,5%	60,0%
Pouco Satisfeito	34,7%	4,8%	15,9%	18,2%	7,1%	16,7%	7,7%	0,0%	0,0%	20,0%
Nada Satisfeito	4,1%	4,8%	11,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 51. Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição – Interequipamentos (3.24.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN	SAD	CIO	MFR
Totalmente Satisfeito	2,1%	0,0%	2,2%	4,3%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%
Muito Satisfeito	4,2%	28,6%	20,0%	26,1%	14,3%	11,1%	0,0%	18,2%	31,8%	11,1%
Satisfeito	45,8%	52,4%	44,4%	47,8%	71,4%	66,7%	100,0%	81,8%	40,9%	55,6%
Pouco Satisfeito	37,5%	14,3%	22,2%	21,7%	14,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%
Nada Satisfeito	10,4%	4,8%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

6. Apresentação de Resultados por Equipamento

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por Equipamento/Serviço.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – JFF

Lar José Filipe Fialho - 2017	População: 91		Amostra: 56		61,5%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1 Imagem da Instituição	1	11	29	4	3	8
2 Papel da Instituição na Comunidade	0	13	24	9	3	7
3 Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	4	13	25	5	1	8
4 Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	4	17	23	3	2	7
5 Oportunidades para progredir na Instituição	5	25	16	2	1	7
6 Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	5	9	21	6	8	7
7 Promoção e estímulo do trabalho em equipa	8	17	16	4	4	7
8 Gestão de conflitos	4	14	24	4	0	10
9 Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	6	16	24	1	0	9
10 Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	3	15	27	2	1	8
11 Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	2	8	31	7	1	7
12 Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	2	14	24	6	0	10
13 Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	7	16	22	3	1	7
14 Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	6	17	20	4	1	8
15 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	13	25	7	1	9
16 Horário de trabalho	3	11	27	7	0	8
17 Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	4	14	19	9	2	8
18 Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	5	24	14	3	2	8
19 Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	6	12	23	4	3	8
20 Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	8	14	20	5	2	7
21 Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	10	22	16	0	0	8
22 Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3	11	28	5	1	8
23 Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	2	17	23	5	2	7
24 Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	5	18	22	2	1	8
25 Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	7	17	20	3	2	7
Total:	111	378	563	110	42	196
	9,2%	31,4%	46,8%	9,1%	3,5%	



Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – JFF (%)

Lar José Filipe Fialho - 2017		População: 91		Amostra: 56		61,5%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	2,1%	22,9%	60,4%	8,3%	6,3%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	26,5%	49,0%	18,4%	6,1%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	8,3%	27,1%	52,1%	10,4%	2,1%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	8,2%	34,7%	46,9%	6,1%	4,1%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	10,2%	51,0%	32,7%	4,1%	2,0%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	10,2%	18,4%	42,9%	12,2%	16,3%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	16,3%	34,7%	32,7%	8,2%	8,2%	
8	Gestão de conflitos	8,7%	30,4%	52,2%	8,7%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	12,8%	34,0%	51,1%	2,1%	0,0%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	6,3%	31,3%	56,3%	4,2%	2,1%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	4,1%	16,3%	63,3%	14,3%	2,0%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	4,3%	30,4%	52,2%	13,0%	0,0%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	14,3%	32,7%	44,9%	6,1%	2,0%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	12,5%	35,4%	41,7%	8,3%	2,1%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2,1%	27,7%	53,2%	14,9%	2,1%	
16	Horário de trabalho	6,3%	22,9%	56,3%	14,6%	0,0%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	8,3%	29,2%	39,6%	18,8%	4,2%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	10,4%	50,0%	29,2%	6,3%	4,2%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	12,5%	25,0%	47,9%	8,3%	6,3%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	16,3%	28,6%	40,8%	10,2%	4,1%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	20,8%	45,8%	33,3%	0,0%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	6,3%	22,9%	58,3%	10,4%	2,1%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	4,1%	34,7%	46,9%	10,2%	4,1%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	10,4%	37,5%	45,8%	4,2%	2,1%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	14,3%	34,7%	40,8%	6,1%	4,1%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – MFF

Residências M ^ª Francisca Fialho - 2017		População: 25		Amostra: 23		92,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	0	17	5	0	1
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	1	15	6	1	0
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0	3	14	5	0	1
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0	2	12	8	1	0
5	Oportunidades para progredir na Instituição	1	3	9	9	0	1
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0	2	8	7	6	0
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0	3	8	9	3	0
8	Gestão de conflitos	1	3	11	8	0	0
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0	2	17	4	0	0
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	1	3	13	4	1	1
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0	5	11	5	2	0
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	1	3	10	7	2	0
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	2	4	12	4	1	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	1	4	10	7	1	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	4	12	6	0	0
16	Horário de trabalho	0	1	14	6	2	0
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0	4	12	3	2	2
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	2	7	9	3	0	2
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0	4	11	6	0	2
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0	5	11	5	0	2
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0	7	12	2	0	2
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	4	12	5	0	2
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	1	1	11	8	0	2
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	1	3	11	6	0	2
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0	3	15	3	0	2
Total:		12	81	297	141	22	22
		2,2%	14,6%	53,7%	25,5%	4,0%	



Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – MFF (%)

Residências M ^a Francisca Fialho - 2017		População: 25		Amostra: 23		92,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	0,0%	77,3%	22,7%	0,0%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	4,3%	65,2%	26,1%	4,3%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0,0%	13,6%	63,6%	22,7%	0,0%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0,0%	8,7%	52,2%	34,8%	4,3%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	4,5%	13,6%	40,9%	40,9%	0,0%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0,0%	8,7%	34,8%	30,4%	26,1%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0,0%	13,0%	34,8%	39,1%	13,0%	
8	Gestão de conflitos	4,3%	13,0%	47,8%	34,8%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0,0%	8,7%	73,9%	17,4%	0,0%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	4,5%	13,6%	59,1%	18,2%	4,5%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0,0%	21,7%	47,8%	21,7%	8,7%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	4,3%	13,0%	43,5%	30,4%	8,7%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	8,7%	17,4%	52,2%	17,4%	4,3%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	4,3%	17,4%	43,5%	30,4%	4,3%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	4,3%	17,4%	52,2%	26,1%	0,0%	
16	Horário de trabalho	0,0%	4,3%	60,9%	26,1%	8,7%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0,0%	19,0%	57,1%	14,3%	9,5%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	9,5%	33,3%	42,9%	14,3%	0,0%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0,0%	19,0%	52,4%	28,6%	0,0%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0,0%	23,8%	52,4%	23,8%	0,0%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0,0%	33,3%	57,1%	9,5%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0,0%	19,0%	57,1%	23,8%	0,0%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	4,8%	4,8%	52,4%	38,1%	0,0%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	4,8%	14,3%	52,4%	28,6%	0,0%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 9. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – RDL

Lar Rainha D. Leonor - 2017		População: 70		Amostra: 48		68,6%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	3	9	23	11	1	1
2	Papel da Instituição na Comunidade	2	5	22	12	4	3
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	7	13	19	3	4	2
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	8	9	22	6	1	2
5	Oportunidades para progredir na Instituição	10	10	19	7	0	2
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	7	4	16	13	3	5
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	7	13	18	8	1	1
8	Gestão de conflitos	7	16	16	6	0	3
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	5	12	22	2	3	4
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	7	13	19	5	2	2
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	9	8	22	4	1	4
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	8	9	20	6	1	4
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	9	9	21	8	0	1
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	5	11	21	8	2	1
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2	2	26	14	2	2
16	Horário de trabalho	1	4	30	8	3	2
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	1	8	24	9	3	3
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	7	11	19	4	4	3
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	7	10	17	8	3	3
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	6	9	18	10	0	5
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	16	11	14	4	0	3
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3	9	23	8	2	3
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	5	7	23	7	2	4
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	5	10	20	9	1	3
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	6	11	15	10	2	4
Total:		153	233	509	190	45	70
		13,5%	20,6%	45,0%	16,8%	4,0%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 10. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – RDL (%)

Lar Rainha D. Leonor - 2017		População: 70		Amostra: 48		68,6%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	6,4%	19,1%	48,9%	23,4%	2,1%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	4,4%	11,1%	48,9%	26,7%	8,9%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	15,2%	28,3%	41,3%	6,5%	8,7%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	17,4%	19,6%	47,8%	13,0%	2,2%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	21,7%	21,7%	41,3%	15,2%	0,0%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	16,3%	9,3%	37,2%	30,2%	7,0%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	14,9%	27,7%	38,3%	17,0%	2,1%	
8	Gestão de conflitos	15,6%	35,6%	35,6%	13,3%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	11,4%	27,3%	50,0%	4,5%	6,8%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	15,2%	28,3%	41,3%	10,9%	4,3%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	20,5%	18,2%	50,0%	9,1%	2,3%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	18,2%	20,5%	45,5%	13,6%	2,3%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	19,1%	19,1%	44,7%	17,0%	0,0%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	10,6%	23,4%	44,7%	17,0%	4,3%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	4,3%	4,3%	56,5%	30,4%	4,3%	
16	Horário de trabalho	2,2%	8,7%	65,2%	17,4%	6,5%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	2,2%	17,8%	53,3%	20,0%	6,7%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	15,6%	24,4%	42,2%	8,9%	8,9%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	15,6%	22,2%	37,8%	17,8%	6,7%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	14,0%	20,9%	41,9%	23,3%	0,0%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	35,6%	24,4%	31,1%	8,9%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	6,7%	20,0%	51,1%	17,8%	4,4%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	11,4%	15,9%	52,3%	15,9%	4,5%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	11,1%	22,2%	44,4%	20,0%	2,2%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	13,6%	25,0%	34,1%	22,7%	4,5%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 11. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – SJB

Lar S. João Batista - 2017		População: 31		Amostra: 23		74,2%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	4	7	8	3	1
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	3	11	8	1	0
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	5	3	6	7	1	1
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	2	4	8	8	1	0
5	Oportunidades para progredir na Instituição	3	3	8	7	0	2
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	1	3	4	4	10	1
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	2	5	9	6	1	0
8	Gestão de conflitos	2	7	8	5	0	1
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	1	8	8	6	0	0
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	1	2	11	7	1	1
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	1	3	12	5	2	0
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0	4	9	6	3	1
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	1	3	7	4	8	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	1	2	8	5	7	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2	0	8	6	7	0
16	Horário de trabalho	1	1	8	3	9	1
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0	4	10	3	5	1
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	2	2	10	6	3	0
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	1	3	11	4	4	0
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	1	3	11	6	2	0
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	1	14	4	4	0	0
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	4	10	6	1	2
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0	4	10	7	1	1
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0	5	11	6	1	0
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	2	4	9	6	2	0
Total:		30	98	218	143	73	13
		5,3%	17,4%	38,8%	25,4%	13,0%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 12. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – SJB (%)

Lar S. João Batista - 2017		População: 31		Amostra: 23		74,2%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	18,2%	31,8%	36,4%	13,6%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	13,0%	47,8%	34,8%	4,3%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	22,7%	13,6%	27,3%	31,8%	4,5%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	8,7%	17,4%	34,8%	34,8%	4,3%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	14,3%	14,3%	38,1%	33,3%	0,0%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	4,5%	13,6%	18,2%	18,2%	45,5%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	8,7%	21,7%	39,1%	26,1%	4,3%	
8	Gestão de conflitos	9,1%	31,8%	36,4%	22,7%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	4,3%	34,8%	34,8%	26,1%	0,0%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	4,5%	9,1%	50,0%	31,8%	4,5%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	4,3%	13,0%	52,2%	21,7%	8,7%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0,0%	18,2%	40,9%	27,3%	13,6%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	4,3%	13,0%	30,4%	17,4%	34,8%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	4,3%	8,7%	34,8%	21,7%	30,4%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	8,7%	0,0%	34,8%	26,1%	30,4%	
16	Horário de trabalho	4,5%	4,5%	36,4%	13,6%	40,9%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0,0%	18,2%	45,5%	13,6%	22,7%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	8,7%	8,7%	43,5%	26,1%	13,0%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	4,3%	13,0%	47,8%	17,4%	17,4%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	4,3%	13,0%	47,8%	26,1%	8,7%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	4,3%	60,9%	17,4%	17,4%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0,0%	19,0%	47,6%	28,6%	4,8%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0,0%	18,2%	45,5%	31,8%	4,5%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0,0%	21,7%	47,8%	26,1%	4,3%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	8,7%	17,4%	39,1%	26,1%	8,7%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – JEC

Lar Joaquim Eugénio Calado - 2017		População: 21		Amostra: 17		81,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	1	11	4	1	0
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	0	11	5	1	0
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	1	6	8	1	1	0
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0	5	8	4	0	0
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0	4	8	4	1	0
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0	4	8	2	3	0
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	1	5	6	3	1	1
8	Gestão de conflitos	1	5	8	2	0	1
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0	2	12	3	0	0
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0	3	13	1	0	0
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0	2	12	3	0	0
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0	2	12	3	0	0
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0	4	9	4	0	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	1	2	11	2	1	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	1	12	3	0	0
16	Horário de trabalho	2	1	11	3	0	0
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	1	3	7	3	0	3
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	0	4	7	3	0	3
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	1	4	5	3	0	4
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	1	3	9	1	0	3
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0	6	6	1	0	4
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	3	7	3	1	3
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0	1	11	2	0	3
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0	2	10	2	0	3
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	1	4	7	2	0	3
Total:		11	77	229	67	10	31
		2,8%	19,5%	58,1%	17,0%	2,5%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – JEC (%)

Lar Joaquim Eugénio Calado - 2017		População: 21		Amostra: 17		81,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	5,9%	64,7%	23,5%	5,9%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	0,0%	64,7%	29,4%	5,9%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	5,9%	35,3%	47,1%	5,9%	5,9%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0,0%	29,4%	47,1%	23,5%	0,0%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0,0%	23,5%	47,1%	23,5%	5,9%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0,0%	23,5%	47,1%	11,8%	17,6%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	6,3%	31,3%	37,5%	18,8%	6,3%	
8	Gestão de conflitos	6,3%	31,3%	50,0%	12,5%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0,0%	11,8%	70,6%	17,6%	0,0%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0,0%	17,6%	76,5%	5,9%	0,0%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0,0%	11,8%	70,6%	17,6%	0,0%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0,0%	11,8%	70,6%	17,6%	0,0%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0,0%	23,5%	52,9%	23,5%	0,0%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	5,9%	11,8%	64,7%	11,8%	5,9%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	5,9%	5,9%	70,6%	17,6%	0,0%	
16	Horário de trabalho	11,8%	5,9%	64,7%	17,6%	0,0%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	7,1%	21,4%	50,0%	21,4%	0,0%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	0,0%	28,6%	50,0%	21,4%	0,0%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	7,7%	30,8%	38,5%	23,1%	0,0%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	7,1%	21,4%	64,3%	7,1%	0,0%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0,0%	46,2%	46,2%	7,7%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0,0%	21,4%	50,0%	21,4%	7,1%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0,0%	7,1%	78,6%	14,3%	0,0%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	7,1%	28,6%	50,0%	14,3%	0,0%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 15. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Espiche

Lar de Espiche - 2017		População: 19		Amostra: 18		94,7%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	3	11	2	2	0
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	2	12	1	3	0
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0	1	13	0	2	2
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0	3	12	1	1	1
5	Oportunidades para progredir na Instituição	1	3	12	0	1	1
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	3	1	12	1	1	0
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	3	5	7	2	1	0
8	Gestão de conflitos	2	6	9	0	1	0
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	1	3	12	1	1	0
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	1	3	12	1	1	0
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	1	4	11	1	1	0
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	1	5	10	1	1	0
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	2	1	12	2	1	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	2	2	11	2	1	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	2	11	3	1	0
16	Horário de trabalho	1	0	10	5	2	0
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0	2	13	0	3	0
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	1	6	10	0	1	0
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	1	2	14	0	1	0
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	1	1	15	0	1	0
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	1	8	8	0	1	0
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	1	3	11	2	1	0
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0	3	13	1	1	0
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0	3	12	2	1	0
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0	1	15	1	1	0
Total:		24	73	288	29	32	4
		5,4%	16,4%	64,6%	6,5%	7,2%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 16. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Espiche (%)

Lar de Espiche - 2017		População: 19		Amostra: 18		94,7%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	16,7%	61,1%	11,1%	11,1%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	11,1%	66,7%	5,6%	16,7%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0,0%	6,3%	81,3%	0,0%	12,5%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0,0%	17,6%	70,6%	5,9%	5,9%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	5,9%	17,6%	70,6%	0,0%	5,9%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	16,7%	5,6%	66,7%	5,6%	5,6%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	16,7%	27,8%	38,9%	11,1%	5,6%	
8	Gestão de conflitos	11,1%	33,3%	50,0%	0,0%	5,6%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	5,6%	16,7%	66,7%	5,6%	5,6%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	5,6%	16,7%	66,7%	5,6%	5,6%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	5,6%	22,2%	61,1%	5,6%	5,6%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	5,6%	27,8%	55,6%	5,6%	5,6%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	11,1%	5,6%	66,7%	11,1%	5,6%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	11,1%	11,1%	61,1%	11,1%	5,6%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	5,6%	11,1%	61,1%	16,7%	5,6%	
16	Horário de trabalho	5,6%	0,0%	55,6%	27,8%	11,1%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0,0%	11,1%	72,2%	0,0%	16,7%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	5,6%	33,3%	55,6%	0,0%	5,6%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	5,6%	11,1%	77,8%	0,0%	5,6%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	5,6%	5,6%	83,3%	0,0%	5,6%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	5,6%	44,4%	44,4%	0,0%	5,6%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	5,6%	16,7%	61,1%	11,1%	5,6%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0,0%	16,7%	72,2%	5,6%	5,6%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0,0%	16,7%	66,7%	11,1%	5,6%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0,0%	5,6%	83,3%	5,6%	5,6%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 17. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Bensafrim

Lar de Bensafrim - 2017		População: 19		Amostra: 13		68,4%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	0	9	4	0	0
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	0	12	1	0	0
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0	0	13	0	0	0
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0	0	9	3	0	1
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0	0	10	3	0	0
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0	0	8	2	3	0
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0	0	8	3	2	0
8	Gestão de conflitos	0	2	6	5	0	0
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0	0	13	0	0	0
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0	0	10	3	0	0
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0	0	9	4	0	0
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0	1	11	1	0	0
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0	2	10	1	0	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	0	2	10	1	0	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	2	9	1	0	1
16	Horário de trabalho	0	2	7	3	0	1
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0	2	9	1	0	1
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	0	8	4	0	0	1
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0	0	11	2	0	0
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0	0	11	2	0	0
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0	4	8	0	0	1
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	0	10	3	0	0
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0	1	9	3	0	0
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0	0	13	0	0	0
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0	0	10	3	0	0
Total:		0	26	239	49	5	6
		0,0%	8,2%	74,9%	15,4%	1,6%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 18. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – Bensafrim (%)

Lar de Bensafrim - 2017		População: 19		Amostra: 13		68,4%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	0,0%	69,2%	30,8%	0,0%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	0,0%	92,3%	7,7%	0,0%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0,0%	0,0%	76,9%	23,1%	0,0%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0,0%	0,0%	61,5%	15,4%	23,1%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0,0%	0,0%	61,5%	23,1%	15,4%	
8	Gestão de conflitos	0,0%	15,4%	46,2%	38,5%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0,0%	0,0%	76,9%	23,1%	0,0%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0,0%	0,0%	69,2%	30,8%	0,0%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0,0%	7,7%	84,6%	7,7%	0,0%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0,0%	15,4%	76,9%	7,7%	0,0%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	0,0%	15,4%	76,9%	7,7%	0,0%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	16,7%	75,0%	8,3%	0,0%	
16	Horário de trabalho	0,0%	16,7%	58,3%	25,0%	0,0%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0,0%	16,7%	75,0%	8,3%	0,0%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0,0%	0,0%	84,6%	15,4%	0,0%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0,0%	0,0%	84,6%	15,4%	0,0%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0,0%	0,0%	76,9%	23,1%	0,0%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0,0%	7,7%	69,2%	23,1%	0,0%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0,0%	0,0%	76,9%	23,1%	0,0%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 19. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – SAD

Serviço de Apoio Domiciliário - 2017		População: 15		Amostra: 11		73,3%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	0	5	5	1	0
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	0	6	4	1	0
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0	0	8	3	0	0
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0	0	7	4	0	0
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0	2	7	2	0	0
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0	0	3	6	2	0
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0	0	5	6	0	0
8	Gestão de conflitos	0	4	5	2	0	0
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0	2	8	1	0	0
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0	0	10	1	0	0
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0	2	7	2	0	0
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0	0	10	1	0	0
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	1	2	7	1	0	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	1	1	7	2	0	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	0	8	2	0	1
16	Horário de trabalho	0	0	4	7	0	0
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0	1	6	4	0	0
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	4	5	2	0	0	0
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0	0	7	2	0	2
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0	0	10	1	0	0
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0	0	11	0	0	0
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	0	7	3	1	0
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0	0	8	3	0	0
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0	0	9	2	0	0
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0	1	7	3	0	0
Total:		6	20	174	67	5	3
		2,2%	7,4%	64,0%	24,6%	1,8%	



Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 20. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – SAD (%)

Serviço de Apoio Domiciliário - 2017		População: 15		Amostra: 11		73,3%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	0,0%	45,5%	45,5%	9,1%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	0,0%	54,5%	36,4%	9,1%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0,0%	18,2%	63,6%	18,2%	0,0%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0,0%	0,0%	27,3%	54,5%	18,2%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0,0%	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%	
8	Gestão de conflitos	0,0%	36,4%	45,5%	18,2%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0,0%	18,2%	72,7%	9,1%	0,0%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0,0%	0,0%	90,9%	9,1%	0,0%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0,0%	18,2%	63,6%	18,2%	0,0%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0,0%	0,0%	90,9%	9,1%	0,0%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	9,1%	18,2%	63,6%	9,1%	0,0%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	9,1%	9,1%	63,6%	18,2%	0,0%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	
16	Horário de trabalho	0,0%	0,0%	36,4%	63,6%	0,0%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	0,0%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	36,4%	45,5%	18,2%	0,0%	0,0%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0,0%	0,0%	77,8%	22,2%	0,0%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0,0%	0,0%	90,9%	9,1%	0,0%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0,0%	0,0%	63,6%	27,3%	9,1%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0,0%	0,0%	81,8%	18,2%	0,0%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0,0%	9,1%	63,6%	27,3%	0,0%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 21. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – CIO

Centro Infantil de Odiáxere - 2017		População: 33		Amostra: 24		72,7%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	0	2	15	7	0
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	0	5	12	7	0
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0	1	16	4	3	0
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0	1	9	8	5	1
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0	3	15	3	1	2
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0	0	7	8	8	1
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0	0	9	10	5	0
8	Gestão de conflitos	0	0	11	8	5	0
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0	1	13	8	2	0
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0	0	10	13	1	0
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0	0	5	12	7	0
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0	0	7	12	5	0
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0	1	10	11	2	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	0	1	9	12	2	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	0	4	13	7	0
16	Horário de trabalho	0	0	9	6	9	0
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0	0	7	10	5	2
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	1	3	9	7	2	2
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0	1	9	9	2	3
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0	0	11	6	4	3
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0	4	7	11	0	2
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	1	7	8	5	3
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0	0	10	7	5	2
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0	0	9	7	6	2
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0	2	6	10	4	2
Total:		1	19	216	230	109	25
		0,2%	3,3%	37,6%	40,0%	19,0%	



Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 22. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – CIO (%)

Centro Infantil de Odiáxere - 2017		População: 33		Amostra: 24		72,7%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	0,0%	8,3%	62,5%	29,2%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	0,0%	20,8%	50,0%	29,2%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0,0%	4,2%	66,7%	16,7%	12,5%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0,0%	4,3%	39,1%	34,8%	21,7%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0,0%	13,6%	68,2%	13,6%	4,5%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0,0%	0,0%	30,4%	34,8%	34,8%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0,0%	0,0%	37,5%	41,7%	20,8%	
8	Gestão de conflitos	0,0%	0,0%	45,8%	33,3%	20,8%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0,0%	4,2%	54,2%	33,3%	8,3%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0,0%	0,0%	41,7%	54,2%	4,2%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0,0%	0,0%	20,8%	50,0%	29,2%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0,0%	0,0%	29,2%	50,0%	20,8%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0,0%	4,2%	41,7%	45,8%	8,3%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	0,0%	4,2%	37,5%	50,0%	8,3%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	0,0%	16,7%	54,2%	29,2%	
16	Horário de trabalho	0,0%	0,0%	37,5%	25,0%	37,5%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0,0%	0,0%	31,8%	45,5%	22,7%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	4,5%	13,6%	40,9%	31,8%	9,1%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0,0%	4,8%	42,9%	42,9%	9,5%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0,0%	0,0%	52,4%	28,6%	19,0%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	0,0%	18,2%	31,8%	50,0%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0,0%	4,8%	33,3%	38,1%	23,8%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0,0%	0,0%	45,5%	31,8%	22,7%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	0,0%	0,0%	40,9%	31,8%	27,3%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0,0%	9,1%	27,3%	45,5%	18,2%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 23. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – CMFR

Centro de Medicina Física e Reabilitação - 2017		População: 10		Amostra: 10		100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0	2	5	3	0	0
2	Papel da Instituição na Comunidade	0	0	5	4	0	1
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0	2	6	1	0	1
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0	3	5	2	0	0
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0	4	4	1	0	1
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0	0	7	2	1	0
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0	3	5	2	0	0
8	Gestão de conflitos	0	2	6	2	0	0
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0	4	4	1	0	1
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0	4	6	0	0	0
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0	3	6	0	0	1
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0	3	7	0	0	0
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0	3	5	2	0	0
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	0	3	4	3	0	0
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	3	6	1	0	0
16	Horário de trabalho	0	1	7	1	1	0
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0	3	5	2	0	0
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	1	4	4	1	0	0
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0	1	7	2	0	0
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0	2	6	1	0	1
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	1	2	5	1	0	1
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	1	6	3	0	0
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0	2	6	2	0	0
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	1	2	5	1	0	1
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0	2	3	3	0	2
Total:		3	59	135	41	2	10
		1,3%	24,6%	56,3%	17,1%	0,8%	



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores 2017

Quadro 24. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores – CMFR (%)

Centro de Medicina Física e Reabilitação - 2017		População: 10		Amostra: 10		100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Resp. / Resp. Nula
1	Imagem da Instituição	0,0%	20,0%	50,0%	30,0%	0,0%	
2	Papel da Instituição na Comunidade	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%	
3	Condução dos destinos da Instituição pela Mesa Administrativa	0,0%	22,2%	66,7%	11,1%	0,0%	
4	Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais	0,0%	30,0%	50,0%	20,0%	0,0%	
5	Oportunidades para progredir na Instituição	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%	0,0%	
6	Orientação, apoio e cooperação por parte da chefia direta	0,0%	0,0%	70,0%	20,0%	10,0%	
7	Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0,0%	30,0%	50,0%	20,0%	0,0%	
8	Gestão de conflitos	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	
9	Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%	0,0%	
10	Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	
11	Correção e objetividade na avaliação do seu desempenho	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	
12	Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%	0,0%	
13	Segurança, ambiente, conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	0,0%	30,0%	50,0%	20,0%	0,0%	
14	Materiais e equipamentos disponíveis, adequados ao exercício da sua função	0,0%	30,0%	40,0%	30,0%	0,0%	
15	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	30,0%	60,0%	10,0%	0,0%	
16	Horário de trabalho	0,0%	10,0%	70,0%	10,0%	10,0%	
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar	0,0%	30,0%	50,0%	20,0%	0,0%	
18	Diversificação e qualidade das refeições fornecidas pela Instituição	10,0%	40,0%	40,0%	10,0%	0,0%	
19	Reconhecimento da importância da sua função/posto de trabalho	0,0%	10,0%	70,0%	20,0%	0,0%	
20	Reconhecimento do impacto do seu desempenho na qualidade dos serviços	0,0%	22,2%	66,7%	11,1%	0,0%	
21	Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição	11,1%	22,2%	55,6%	11,1%	0,0%	
22	Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0,0%	10,0%	60,0%	30,0%	0,0%	
23	Acesso a informações de interesse para o desempenho da sua função	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	
24	Divulgação dos resultados de satisfação e desempenho da Instituição	11,1%	22,2%	55,6%	11,1%	0,0%	
25	Grau de motivação e satisfação geral, com o trabalho na Instituição	0,0%	25,0%	37,5%	37,5%	0,0%	

7. Conclusão

Com esta avaliação do grau de satisfação e motivação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir as perceções individuais dos seus colaboradores, de forma a identificar em que áreas/parâmetros pode obter incrementos de qualidade. Deste modo, é possível aferir até que ponto a Santa Casa da Misericórdia de Lagos está a satisfazer as expectativas dos seus colaboradores.

Em 2017 obtivemos um conjunto de 243 avaliações (72,8% do total de colaboradores com mais de 6 meses de trabalho na Instituição), maioritariamente positivas, com 72,6% dos colaboradores satisfeitos (48%), muito satisfeitos (19,7%) ou totalmente satisfeitos (4,9%) com o trabalho na Instituição, e 27,4% pouco (20,2%) ou nada (7,2%) satisfeitos com o mesmo (*pergunta 3.25. do questionário – motivação e satisfação geral com o trabalho na Instituição*). Das 243 avaliações, resultaram ainda 26 comentários/sugestões, com alertas para melhorias que os colaboradores pretendem ver implementadas, na sua grande maioria, relacionadas: com o reconhecimento e valorização do trabalho desenvolvido pelos mesmos; com a remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela Instituição; com as condições de trabalho; com a gestão e tratamento das fardas de serviço; e com a diversificação e confeção das refeições fornecidas.

Esperamos que o presente relatório, e suas conclusões, contribuam para a melhoria contínua das condições de trabalho na Instituição, potenciando a qualidade do trabalho produzido, e consequentemente, a qualidade dos serviços prestados aos nossos utentes.

8. Aprovação

Elaborado por	Aprovado por	Data da Aprovação
Gestor da Qualidade Dr. Paulo Niza	O Provedor Dr. Fernando Graça Costa	08/03/2018