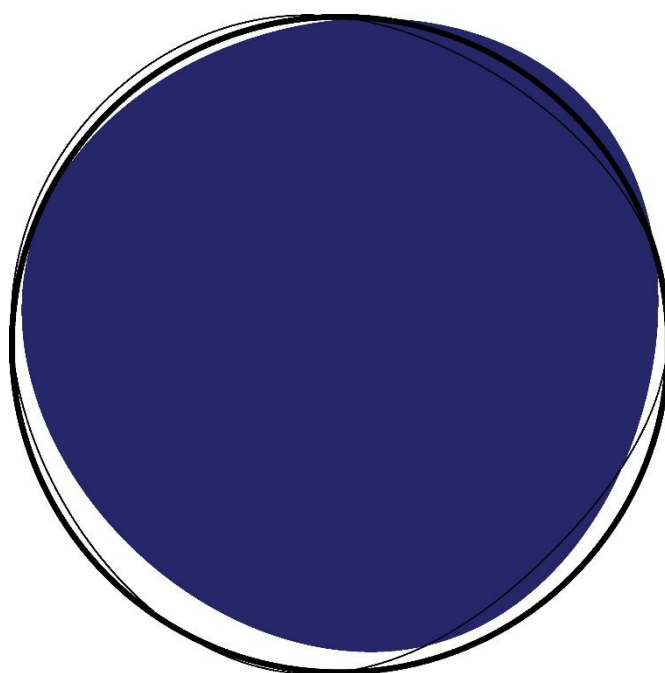




apcv.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS
COLABORADORES

2025

ÍNDICE

Enquadramento	3
Metodologia	3
Participação No Inquérito	3
Análise dos resultados	4
Resultados Globais 2023-2025	5
Taxa de satisfação anual 2023, 2024 e 2025	6
Análise por grupo de questões	7
Conclusões	13
Considerações Finais	14

ENQUADRAMENTO

A satisfação dos colaboradores constitui uma das variáveis mais estudadas no âmbito do comportamento organizacional, abrangendo diversas dimensões associadas ao funcionamento das organizações, desde a definição de funções até aos aspetos relacionados com a liderança. No processo implementado no APCV, procede-se à recolha de informação relativa à perceção global dos colaboradores face ao seu trabalho, bem como à análise diferenciada das atitudes associadas a várias dimensões ou componentes da atividade profissional.

A compreensão das necessidades e expetativas dos colaboradores relativamente ao APCV e às condições que este proporciona revela-se essencial para o fortalecimento de relações de confiança, promoção do conhecimento e da inovação, e desenvolvimento de um diálogo construtivo. Estes fatores contribuem para a melhoria contínua dos serviços prestados e para a criação de valor de forma sustentável e duradoura.

O tratamento estatístico dos dados recolhidos através do inquérito, enviado por correio eletrónico em janeiro de 2026, permite identificar, de forma objetiva, os principais domínios de intervenção prioritária, bem como apoiar a definição e implementação de ações de melhoria. Deste modo, a avaliação da satisfação dos colaboradores afirma-se como uma ferramenta estratégica de apoio à gestão.

METODOLOGIA

Dentro de cada um destes parâmetros, foram apresentadas afirmações, tendo sido solicitado ao/a colaborador/a a avaliação da sua satisfação, tendo como referência a seguinte escala de likert:

1-Nada Satisfeito	2-Pouco Satisfeito	3-Satisfeito	4-Muito Satisfeito	5-Totalmente Satisfeito
-------------------	--------------------	--------------	--------------------	-------------------------

Os inquéritos foram realizados através de dois meios distintos: formulário online (forms.office.com) e formulário impresso em papel.

Os questionários em formato papel foram distribuídos e recolhidos pelas chefias das diferentes respostas sociais e dos vários serviços da APCV. Por sua vez, os questionários em formato online foram geridos e os respetivos resultados recolhidos pela equipa da Qualidade.

PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Do universo de **131 colaboradores, 93 preencheram** e entregaram o questionário, o que é traduzido numa taxa de resposta de aproximadamente de **71%**.

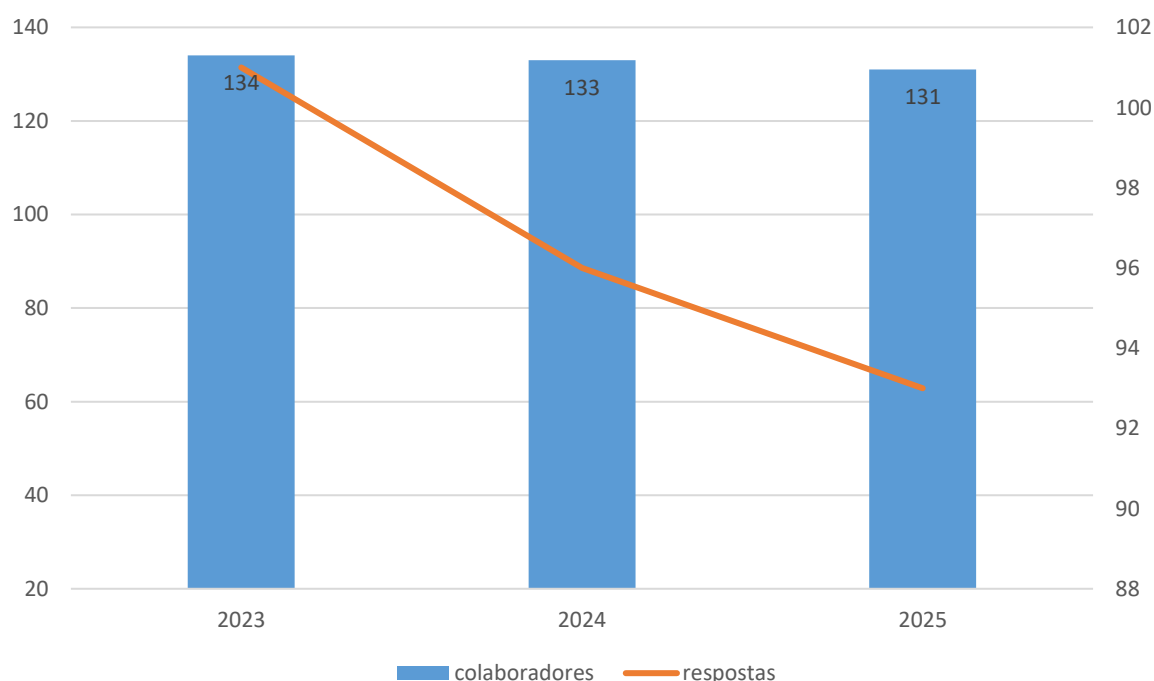
ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com base nos dados recolhidos, apresenta-se a percentagem de Colaboradores da APCV que participaram no inquérito (Tabela 1).

Resposta Social/ Serviço	Universe de colaboradores			Número de colaboradores participantes			Tx de participação		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Apoio em regime de ambulatório	19	18	17	15	14	13	79%	78%	76%
Centro de atividades ocupacionais - Sede	24	24	18	11	12	8	45%	50%	44%
Lar residencial - Sede	12	13	15	10	10	10	83%	77%	67%
Centro de atividades ocupacionais – OC	9	11	9	6	6	8	67%	55%	89%
Lar residencial - OC	10	9	11	7	7	6	70%	78%	55%
Intervenção precoce na infância	8	7	5	2	6	5	25%	86%	100%
Centro de recursos para a inclusão	3	3	3	3	3	0	100%	100%	0%
Centro de apoio à vida independente	8	9	9	8	9	9	100%	100%	100%
Residência autónoma	3	3	2	3	1	1	100%	33%	50%
Formação Profissional	18	17	17	16	13	11	88%	76%	65%
Serviços administrativos	4	7	6	4	7	6	100%	100%	100%
Setor dos transportes - Motoristas	7	7	7	7	3	6	100%	50%	86%
Serviços gerais	3	2	4	3	2	4	100%	100%	100%
Outros	6	3	8	6	3	6	100%	100%	75%

Tabela 1 – Respostas ao inquérito, por reposta social/serviço.

Colaboradores vs Questionários recebidos

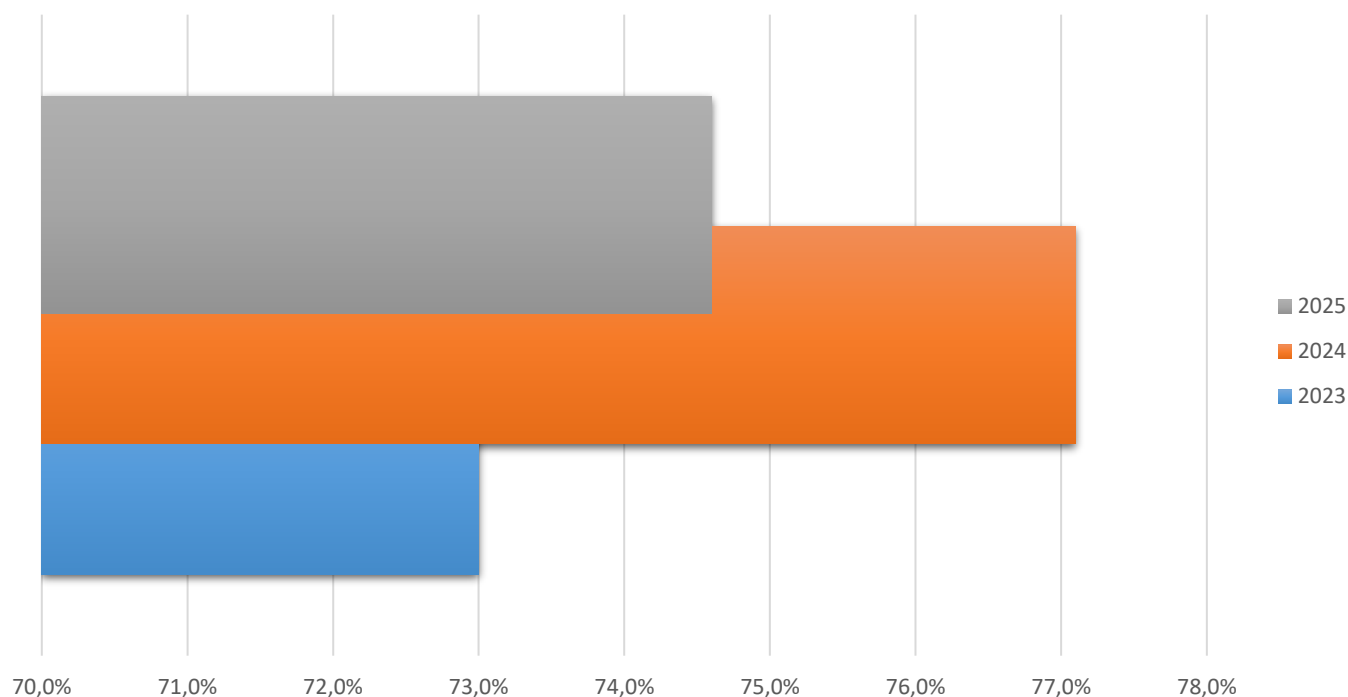


Verificou-se um decréscimo de respostas em 2023, com recuperação em 2024. Em 2025, o número de questionários recebidos foi de 93, representando uma taxa de participação de 71%.

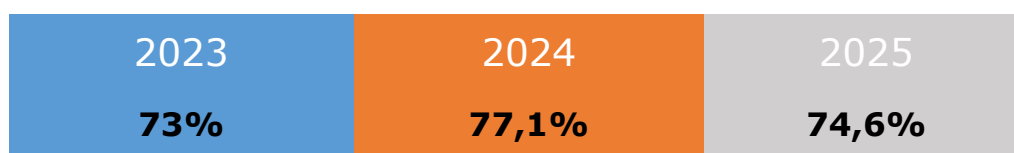
RESULTADOS GLOBAIS 2023-2025

Local e Condições de Trabalho	2023	2024	2025
8 Condições físicas e ambientais do meu local de trabalho	69,2%	74,6%	63,2%
11 Atividades e práticas de segurança e higiene no trabalho	72,3%	75,2%	72,3%
9 Equipamentos e materiais necessários para as minhas funções	76,9%	82,1%	69,0%
3 Promoção do bem-estar dos colaboradores	65,2%	75,0%	67,1%
10 Ambiente de trabalho sem conflitos	73,7%	77,5%	63,9%
Relacionamento Interno	2023	2024	2025
13 Orientação, apoio e cooperação da chefia direta	81,7%	81,7%	76,8%
14 Forma e clareza da informação transmitida pela chefia direta	81,5%	82,5%	78,1%
15 Cooperação e entreaajuda para trabalhar em equipa	74,0%	77,1%	71,0%
Comunicação interna	2023	2024	2025
4 Comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos	71,2%	70,0%	73,3%
7 Comunicação dos resultados da APCV	75,0%	80,2%	74,6%
21 Conhecimento e orientação para a missão, visão, valores e políticas	76,7%	81,3%	78,7%
26 Conhecimento sobre as minhas funções e responsabilidades	83,1%	86,7%	87,1%
Envolveinte emocional	2023	2024	2025
17 Motivação para o trabalho	73,5%	75,6%	71,0%
18 Realização profissional nas funções que ocupo	75,6%	78,3%	75,1%
Desenvolvimento pessoal e reconhecimento	2023	2024	2025
12 Reconhecimento pela dedicação e trabalho realizado	66,9%	71,0%	64,7%
16 Oportunidades de evoluir profissional e pessoalmente	62,1%	66,3%	63,4%
20 Regalias e benefícios que me são concedidos	65,4%	72,7%	67,5%
19 Avaliação equilibrada do desempenho	67,5%	74,5%	70,5%
Envolvimento e participação	2023	2024	2025
23 Autonomia para executar, planear e avaliar o meu trabalho	75,4%	78,8%	78,1%
24 Oportunidades de participação e envolvimento na APCV	71,7%	77,3%	74,8%
Qualidade do trabalho desenvolvido	2023	2024	2025
5 Consciência da contribuição para atingir os objetivos e promover a qualidade de vida dos clientes	70,8%	75,6%	80,6%
27 Consciência e orientação para a promoção dos direitos dos clientes	80,8%	85,9%	85,2%
28 Conhecimento do código de ética da APCV	81,5%	84,4%	83,9%
29 Contribuição efetiva para a promoção da qualidade de vida dos clientes e famílias	78,5%	83,8%	83,7%
30 Qualidade do serviço prestado e valor acrescentado para o cliente	78,3%	83,6%	82,2%
31 Estratégias e iniciativas para promoção efetiva do empowerment do cliente	73,1%	79,6%	79,6%
32 Estratégias e iniciativas para promoção efetiva da inclusão social do cliente	74,2%	80,2%	80,0%
33 Práticas implementadas de orientação para o cliente	76,3%	80,4%	80,6%
Perceção do trabalho e da APCV	2023	2024	2025
1 Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da APCV	65,8%	70,6%	77,6%
2 Iniciativas de responsabilidade social implementadas	61,5%	65,6%	78,3%
6 Cultura da qualidade da APCV	75,0%	79,0%	73,1%
22 Promoção, estímulo e apoio à criatividade para melhorar e inovar	67,7%	73,8%	71,2%
25 Implementação de sugestões de melhoria dos colaboradores	66,0%	71,3%	67,0%
	2023	2024	2025
34 Globalmente considero-me	72,9%	77,1%	73,5%

Taxa de satisfação anual 2023, 2024 e 2025

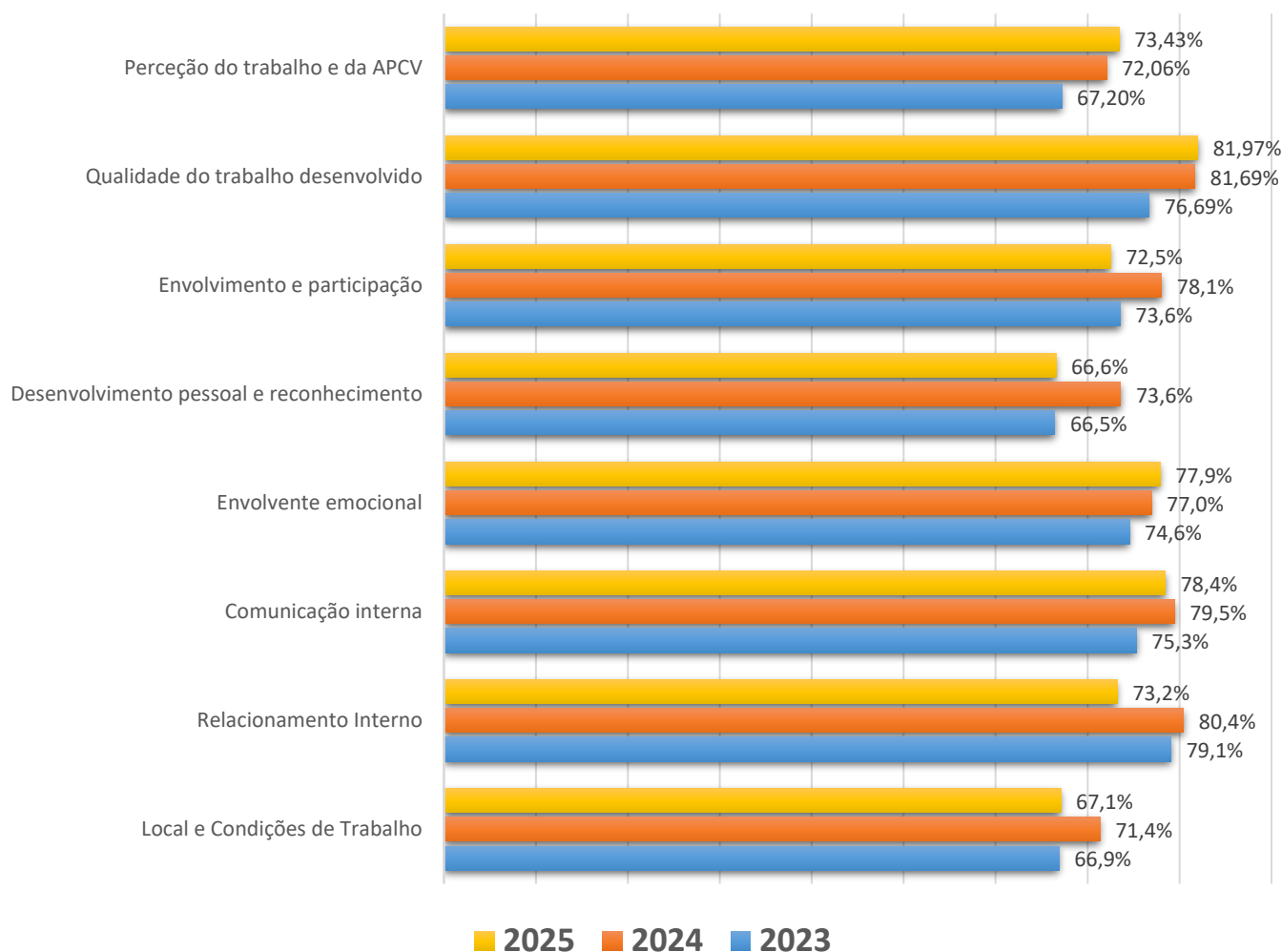


O resultado médio de satisfação dos colaboradores obtido em 2023, 2024 e 2025 corresponde a:



Análise por grupo de questões

Média por categoria 2023 a 2025



A análise comparativa dos resultados de 2023, 2024 e 2025 evidencia, de forma geral, uma relativa estabilidade nos níveis de satisfação dos colaboradores, com algumas oscilações relevantes em dimensões específicas.

A dimensão “Qualidade do trabalho desenvolvido” apresenta-se como a mais valorizada, registrando níveis elevados e consistentes ao longo dos três anos (81,7% em 2025), o que demonstra um reconhecimento sólido por parte dos colaboradores relativamente ao trabalho que realizam.

A “Envolvente emocional” e a “Comunicação interna” mantêm igualmente valores elevados e estáveis, ainda que com ligeiras variações. Destaca-se, no entanto, uma pequena descida na comunicação interna face a 2024, o que poderá indicar oportunidades de melhoria ao nível dos fluxos de informação e transparência organizacional.

Na dimensão **"Relacionamento interno"**, verifica-se uma descida mais expressiva em 2025 (72,6%) comparativamente a 2024 (80,4%), após um crescimento significativo no ano anterior. Esta variação sugere a necessidade de uma análise mais aprofundada sobre o clima relacional e a articulação entre equipas.

Relativamente ao **"Envolvimento e participação"**, observa-se também uma diminuição em 2025 (72,1%) face a 2024 (78,1%), o que pode refletir uma menor perceção de inclusão dos colaboradores nos processos de decisão ou nas dinâmicas organizacionais.

A dimensão **"Desenvolvimento pessoal e reconhecimento"** evidencia uma descida acentuada em 2025 (66,0%), regressando a valores próximos de 2023, após uma melhoria em 2024. Este resultado poderá indicar fragilidades ao nível das oportunidades de progressão, valorização e reconhecimento do desempenho.

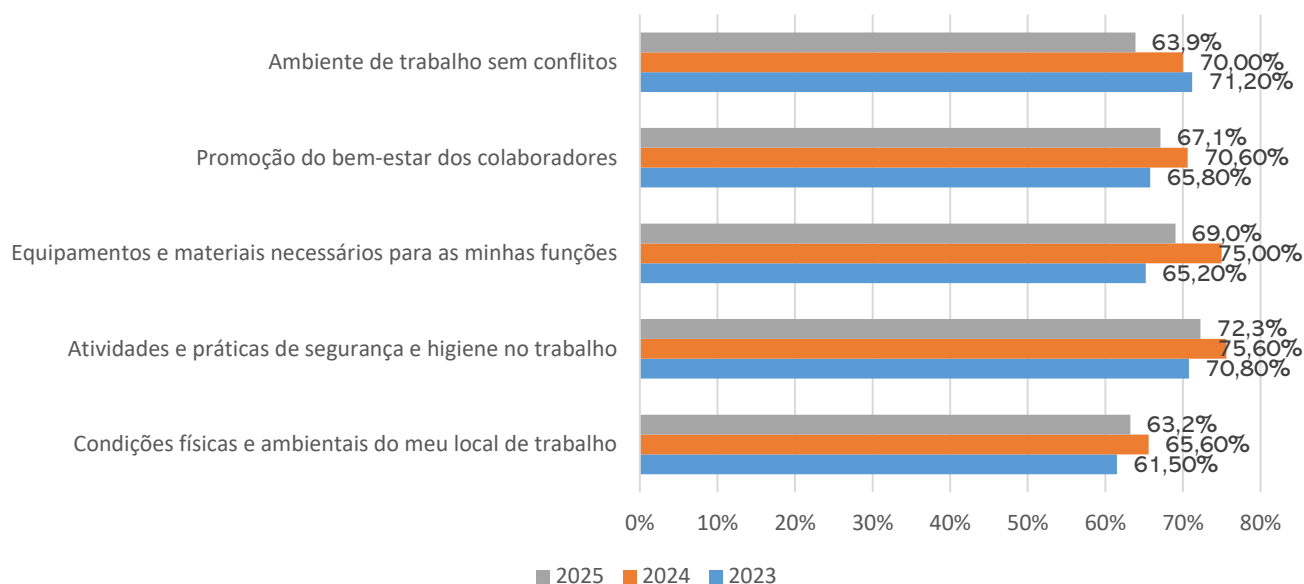
Por sua vez, **"Local e condições de trabalho"** mantém-se como uma das dimensões com avaliação mais baixa, apesar de uma ligeira melhoria face a 2023. Ainda assim, os valores de 2025 (66,7%) continuam a evidenciar margem significativa para intervenção.

Finalmente, a **"Perceção do trabalho e da APCV"** apresenta uma melhoria progressiva desde 2023, atingindo 72,95% em 2025, o que revela uma evolução positiva na forma como os colaboradores percecionam a organização no seu conjunto.

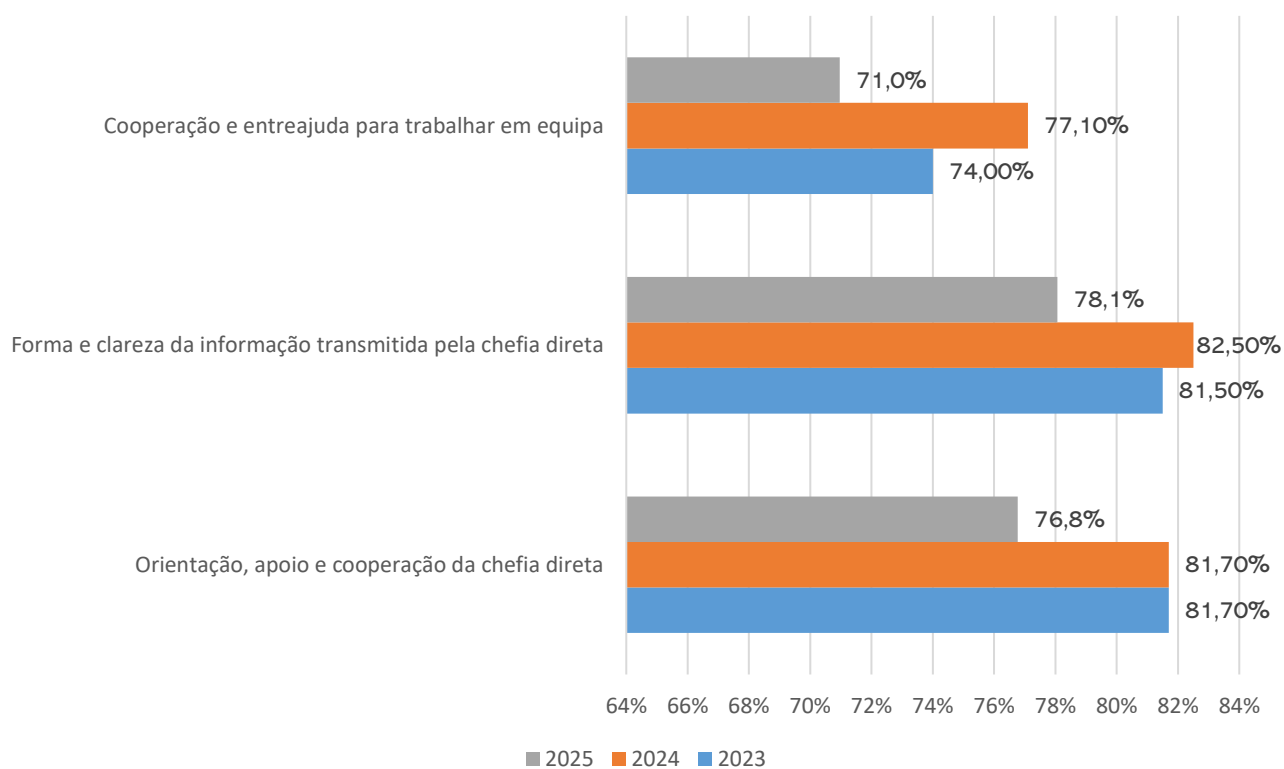
Síntese global:

Os resultados de 2025 evidenciam uma organização globalmente estável, com pontos fortes claros na qualidade do trabalho e na envolvente emocional. Contudo, identificam-se áreas prioritárias de intervenção, nomeadamente ao nível do reconhecimento, envolvimento dos colaboradores, relacionamento interno e condições de trabalho, que deverão ser alvo de ações de melhoria contínua.

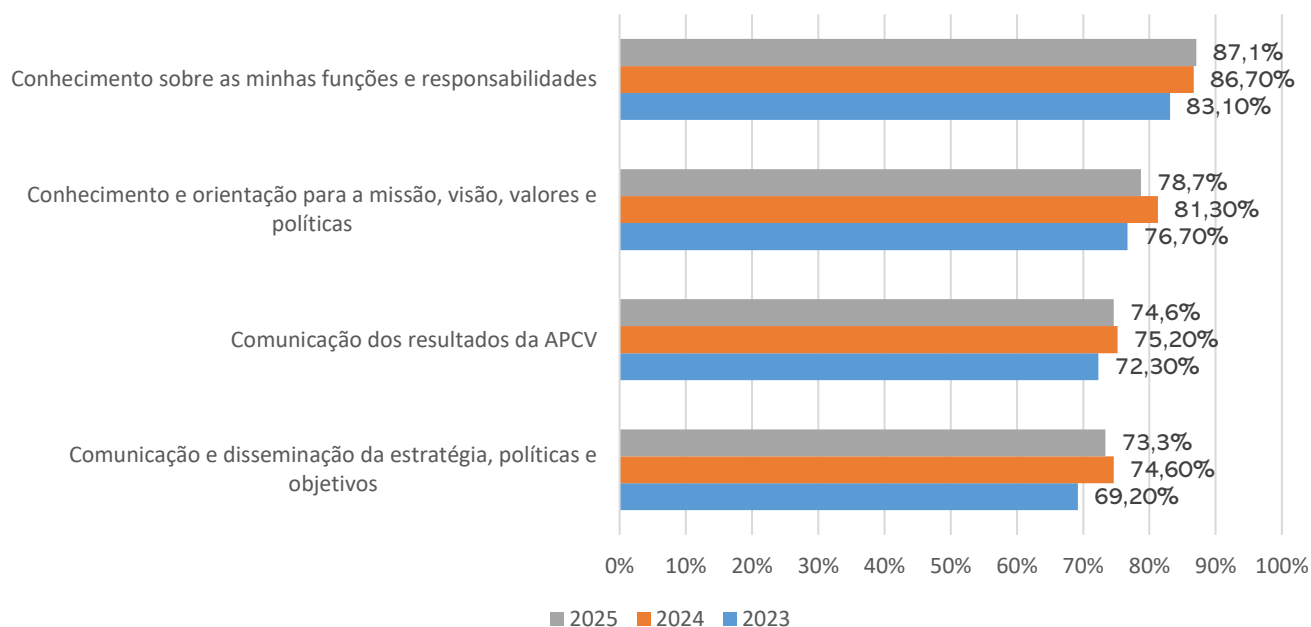
Local e Condições de Trabalho



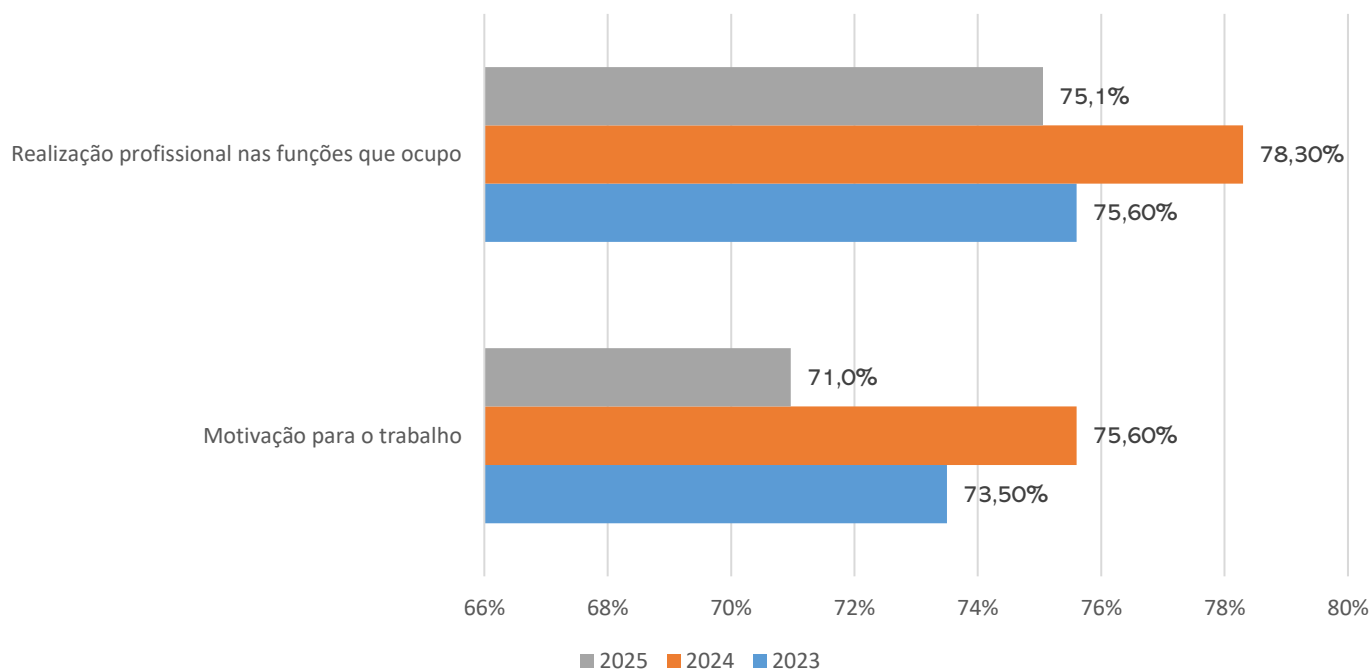
Relacionamento Interno



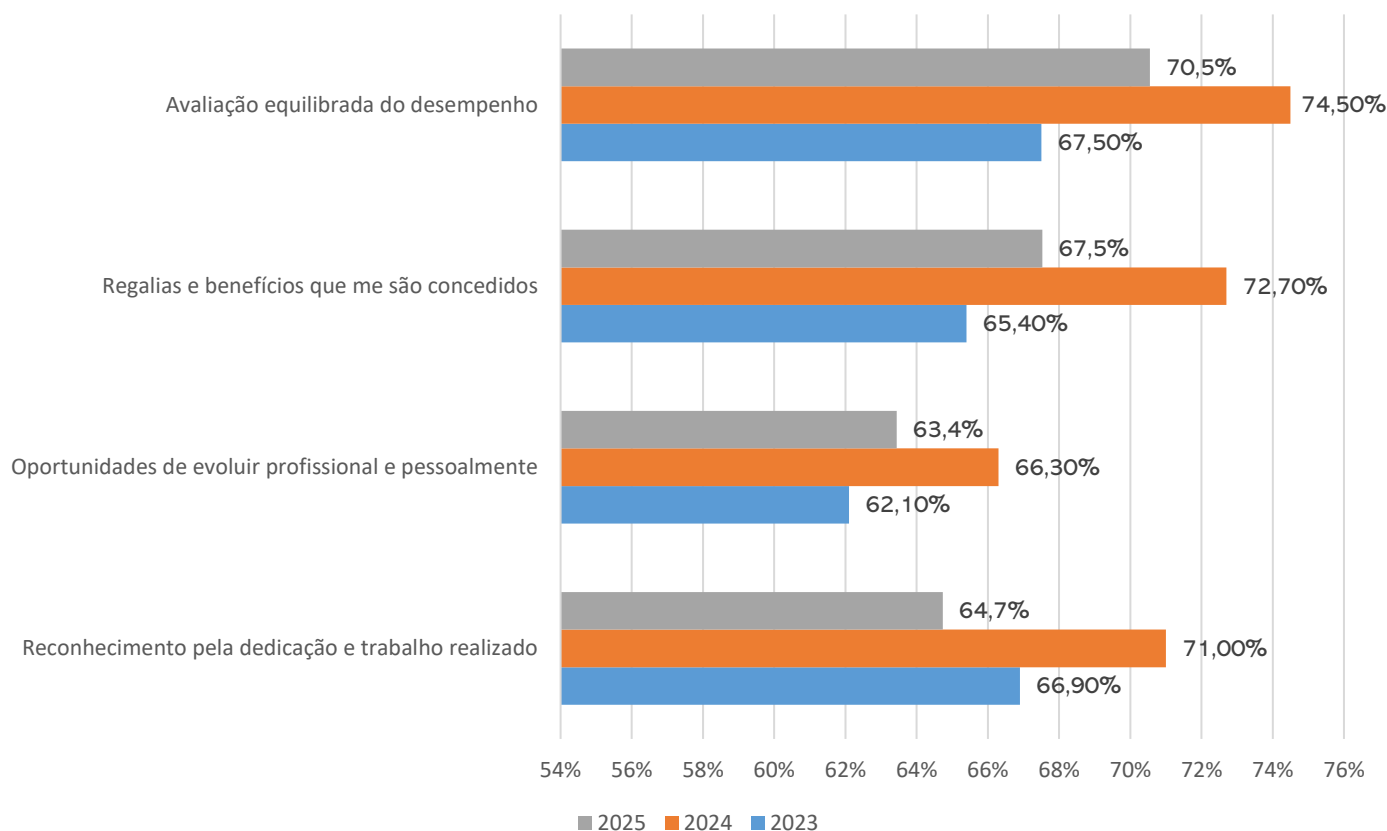
Comunicação interna



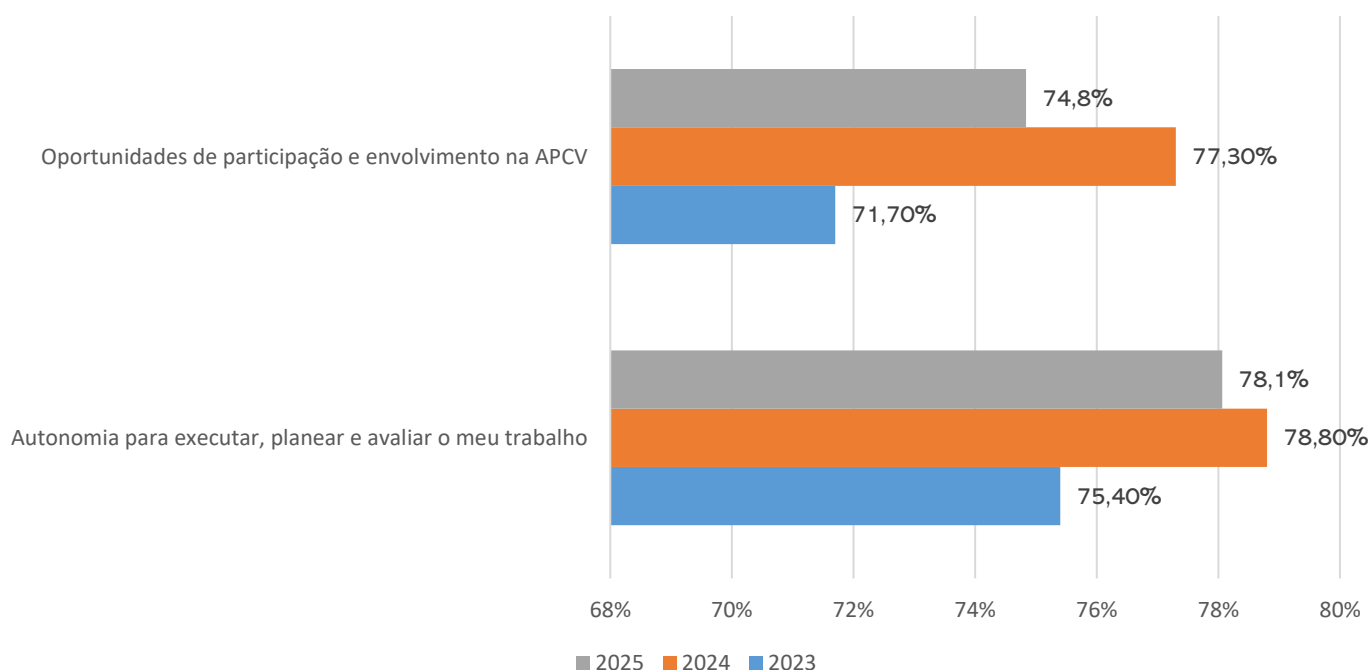
Envolvente emocional



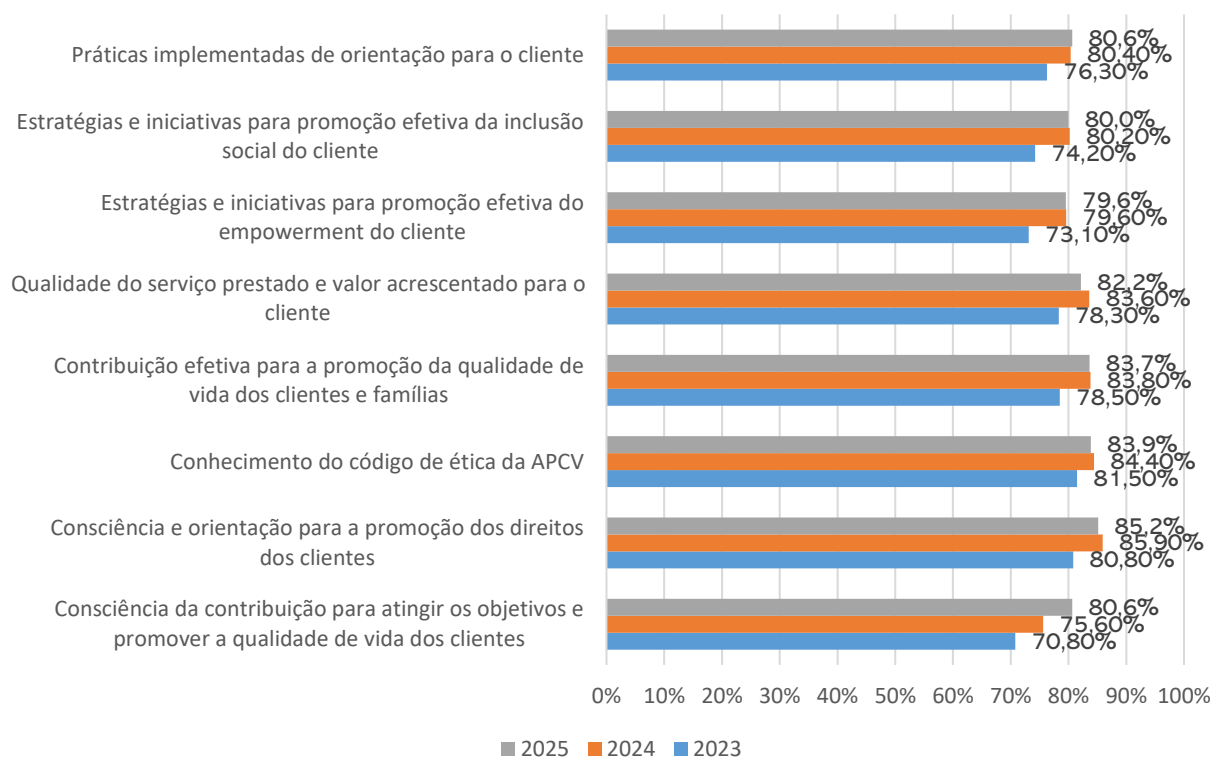
Desenvolvimento pessoal e reconhecimento



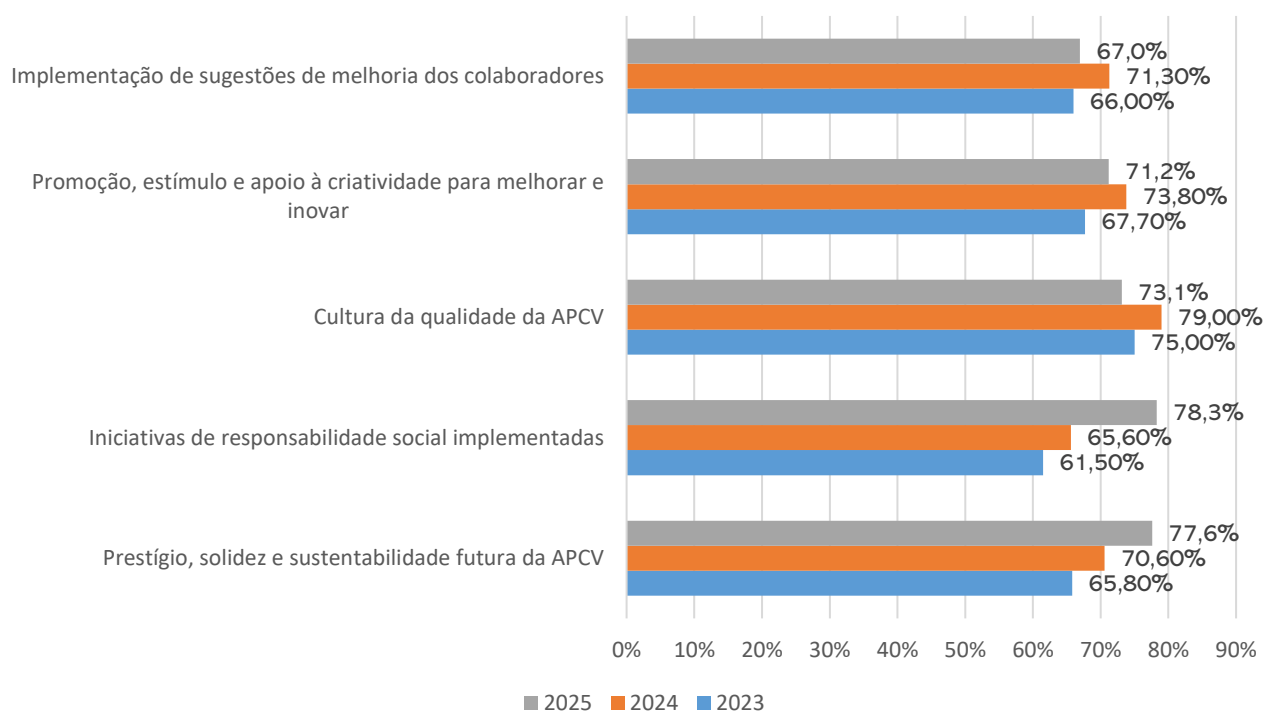
Envolvimento e participação



Qualidade do trabalho desenvolvido



Perceção do trabalho e da APCV



CONCLUSÕES

Comparação de todos os indicadores 2024–2025	2024	2025	Em relação a 2024
Condições físicas e ambientais do meu local de trabalho	66%	63%	↓
Atividades e práticas de segurança e higiene no trabalho	76%	72%	↓
Equipamentos e materiais necessários para as minhas funções	75%	69%	↓
Promoção do bem-estar dos colaboradores	71%	67%	↓
Ambiente de trabalho sem conflitos	70%	64%	↓
Orientação, apoio e cooperação da chefia direta	82%	77%	↓
Forma e clareza da informação transmitida pela chefia direta	83%	78%	↓
Cooperação e entreaajuda para trabalhar em equipa	77%	71%	↓
Comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos	75%	73%	↓
Comunicação dos resultados da APCV	75%	75%	=
Conhecimento e orientação para a missão, visão, valores e políticas	81%	79%	↓
Conhecimento sobre as minhas funções e responsabilidades	87%	87%	=
Motivação para o trabalho	76%	71%	↓
Realização profissional nas funções que ocupo	78%	75%	↓
Reconhecimento pela dedicação e trabalho realizado	71%	65%	↓
Oportunidades de evoluir profissional e pessoalmente	66%	63%	↓
Regalias e benefícios que me são concedidos	73%	68%	↓
Avaliação equilibrada do desempenho	75%	71%	↓
Autonomia para executar, planear e avaliar o meu trabalho	79%	78%	↓
Oportunidades de participação e envolvimento na APCV	77%	75%	↓
Consciência da contribuição para atingir os objetivos e promover a qualidade de vida dos clientes	76%	81%	↑
Consciência e orientação para a promoção dos direitos dos clientes	86%	85%	↓
Conhecimento do código de ética da APCV	84%	84%	=
Contribuição efetiva para a promoção da qualidade de vida dos clientes e famílias	84%	84%	=
Qualidade do serviço prestado e valor acrescentado para o cliente	84%	82%	↓
Estratégias e iniciativas para promoção efetiva do empowerment do cliente	80%	80%	=
Estratégias e iniciativas para promoção efetiva da inclusão social do cliente	80%	80%	=
Práticas implementadas de orientação para o cliente	80%	81%	↑
Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da APCV	71%	78%	↑
Iniciativas de responsabilidade social implementadas	66%	78%	↑
Cultura da qualidade da APCV	79%	73%	↓
Promoção, estímulo e apoio à criatividade para melhorar e inovar	74%	71%	↓

Implementação de sugestões de melhoria dos colaboradores	71%	67%	↓
Globalmente considero-me	77%	73%	↓

Áreas com menores índices de satisfação	2024	2025	Em relação a 2024
Condições físicas e ambientais do meu local de trabalho	66,3%	63%	↓
Oportunidades de evoluir profissional e pessoalmente	65,6%	63%	↓

Com base nos resultados apresentados, conclui-se que, em 2025, a satisfação global dos colaboradores da APCV registou uma tendência geral de decréscimo face a 2024, apesar de existirem algumas áreas pontuais de melhoria. A maioria dos indicadores evidencia uma diminuição dos níveis de satisfação, com destaque para dimensões relacionadas com as condições físicas e ambientais de trabalho, o ambiente organizacional, a comunicação interna e as oportunidades de desenvolvimento profissional.

Por outro lado, observam-se evoluções positivas em aspetos como a comunicação da estratégia, o conhecimento das funções, a perceção de contributo para os objetivos da organização, bem como no reforço da cultura organizacional, nomeadamente ao nível da qualidade, sustentabilidade e inovação. Estes resultados sugerem que, embora haja reconhecimento do propósito e da missão da APCV, persistem fragilidades na experiência diária de trabalho e no desenvolvimento dos colaboradores.

As áreas com menores índices de satisfação — particularmente as condições de trabalho e as oportunidades de evolução profissional — reforçam a necessidade de intervenção prioritária. Assim, recomenda-se a implementação de medidas concretas que promovam melhores condições laborais, maior equilíbrio na carga e avaliação do desempenho, bem como o reforço de planos de carreira e desenvolvimento contínuo.

Em síntese, os dados indicam a importância de consolidar os pontos fortes identificados, ao mesmo tempo que se definem estratégias focadas na melhoria das condições internas e no investimento no capital humano, fatores críticos para o aumento sustentado da satisfação e do envolvimento dos colaboradores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de avaliação da satisfação dos colaboradores decorreu de acordo com o formato previsto, tendo-se obtido uma taxa de resposta que permite considerar os resultados como fiáveis e representativos do grau médio de satisfação na APCV.

Os resultados evidenciam uma tendência global de diminuição dos níveis de satisfação face ao período anterior, ainda que coexistam áreas com evolução positiva, nomeadamente ao nível do alinhamento com a missão, da perceção de contributo individual para os objetivos organizacionais e do reforço da cultura de qualidade, sustentabilidade e inovação. Estes aspetos demonstram que os colaboradores reconhecem o propósito da organização e o seu impacto.

Contudo, verificam-se fragilidades em dimensões estruturantes da experiência de trabalho, em particular nas condições físicas e ambientais, nas oportunidades de desenvolvimento profissional, no reconhecimento e em alguns aspetos da comunicação interna e do clima organizacional. Estas áreas assumem-se como prioritárias para intervenção.

Manter um elevado nível de satisfação dos colaboradores constitui um objetivo estratégico para a APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu. Neste sentido, torna-se fundamental que a organização continue a investir em medidas concretas que promovam melhores condições de trabalho, reforcem o desenvolvimento e valorização das pessoas, e consolidem práticas de liderança e comunicação eficazes.

A avaliação da satisfação dos colaboradores assume, assim, um papel essencial enquanto ferramenta de gestão, permitindo orientar a definição de estratégias e ações de melhoria contínua. O compromisso com a escuta ativa e com a implementação de medidas ajustadas às necessidades identificadas será determinante para reforçar o envolvimento, a motivação e o sentido de pertença dos colaboradores, contribuindo de forma sustentada para o sucesso da organização.