



Resposta Social/Serviço: Departamento de Recursos Humanos

Relatório N.º: 1

Data de Aplicação: Início: 14/01/2016

Fim: 29/01/2016

Local:

Não se aplica

Tipo de Questionário:

Avaliação da Satisfação dos Clientes/Utentes Avaliação da Satisfação dos Familiares
 Avaliação da Satisfação/Motivação dos Colaboradores Avaliação da Satisfação das Atividades
 Avaliação da Satisfação dos Parceiros Outro:

Resultados:

Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
Recursos Humanos	Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores	Aplicação do inquérito de satisfação dos colaboradores e tratamento de dados	Colaboradores (244)	152
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Índice de satisfação dos colaboradores	75% dos colaboradores satisfeitos	95,6%	Concretizado	

Análise dos Resultados

P1. Satisfação Global dos Colaboradores com a Instituição

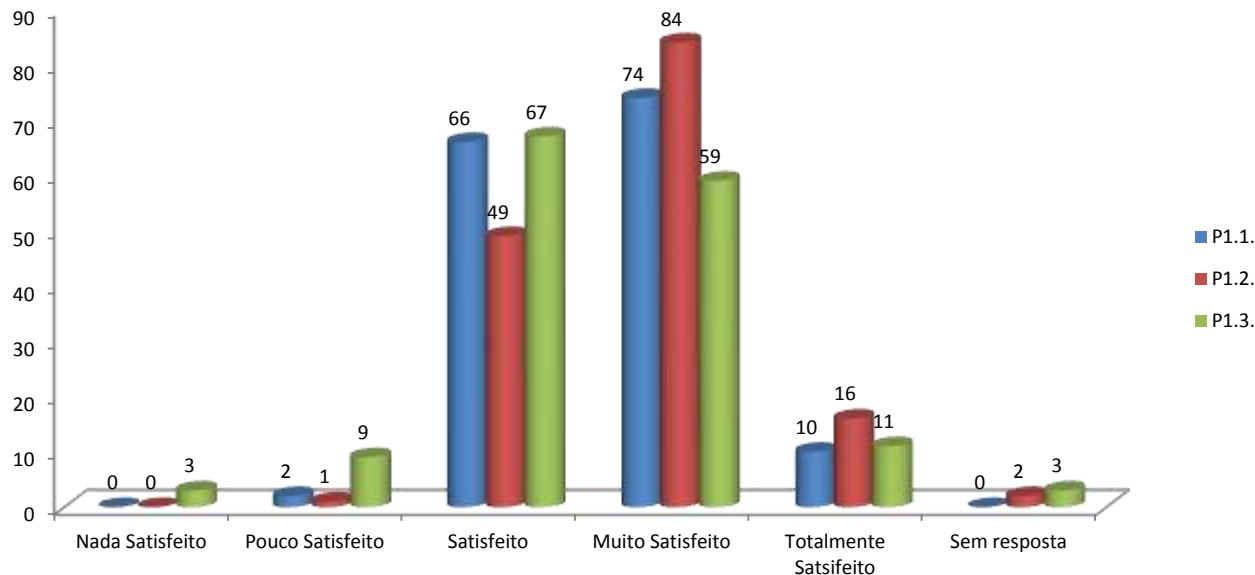
Dos 244 questionários disponibilizados, obtivemos 62,3% de respostas, das quais se verifica um grau de satisfação elevado, no entanto é de valorar que o nível de satisfeito acaba por ser escolhido por pessoas que mostram alguma indecisão ou indiferença relativamente às questões suscitadas em todo o questionário. Pelo que, será importante ao longo deste relatório concentrar atenções nos restantes níveis avaliativos.

Observa-se que relativamente ao papel da Instituição (P.1.2.) 100 dos inquiridos responderam maioritariamente nos níveis “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito” e no que concerne à imagem da Instituição é interessante observar que não acompanha a mesma tendência, uma vez que, o papel da Instituição na sociedade é avaliado de forma mais favorável em detrimento da imagem e das oportunidades de desenvolvimento de competências.

Com esta análise podemos pensar que a maioria dos inquiridos tem uma imagem favorável da Instituição e reconhecem a importância do seu papel na comunidade. Relativamente às oportunidades para desenvolvimento de competências pode-se pensar em formas de motivar as pessoas para esta matéria, nomeadamente através de uma política de reconhecimento de mérito e de um sistema de avaliação de desempenho direcionado para os objetivos individuais/profissionais.



Gráfico 1



P1.1 – Imagem da Instituição.

P1.2 – Papel da Instituição na sociedade.

P1.3 – Oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais.



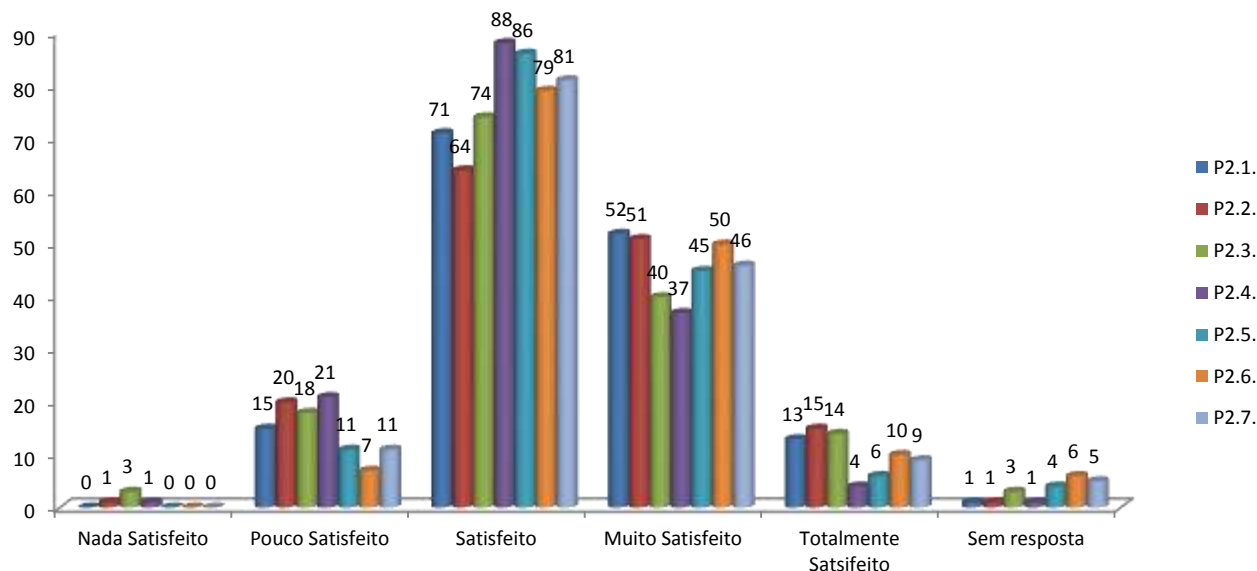
P2. Satisfação com a liderança das chefias

Relativamente ao conhecimento das funções das chefias (P.2.1), orientação e apoio por parte da chefia (P.2.2) e promoção e estímulo do trabalho em equipa (P.2.3.) as pessoas aparentemente encontram-se satisfeitas, embora se verifique uma tendência negativa, uma vez que o número de satisfeitos e pouco satisfeitos é considerável.

No que respeita à gestão de conflitos, observa-se um número elevado de insatisfeitos, com 22 pessoas “pouco ou nada satisfeitas”, sendo que o número de “muito satisfeito” é claramente inferior às restantes questões avaliadas, o que deve motivar as chefias a repensar os métodos utilizados na gestão de conflitos.

O nível da participação na definição dos objetivos (P.2.7.) e no envolvimento nas ações de melhoria (P.2.5.), observa-se um elevado número de “pouco satisfeito”, que remete para questões de proximidade das chefias e dos trabalhadores, na medida em que estes resultados podem ser melhorados com o incentivo à participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, evidenciando a importância do seu papel na melhoria da qualidade e eficácia dos serviços prestados.

Gráfico 2



P2.1 – Conhecimento das funções da chefia.

P2.2 – Orientação e apoio por parte da chefia

P2.3 – Promoção e estímulo do trabalho em equipa.

P2.4 – Gestão de conflitos.

P2.5 – Envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços

P2.6 – Conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores.

P2.7 – Participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços.

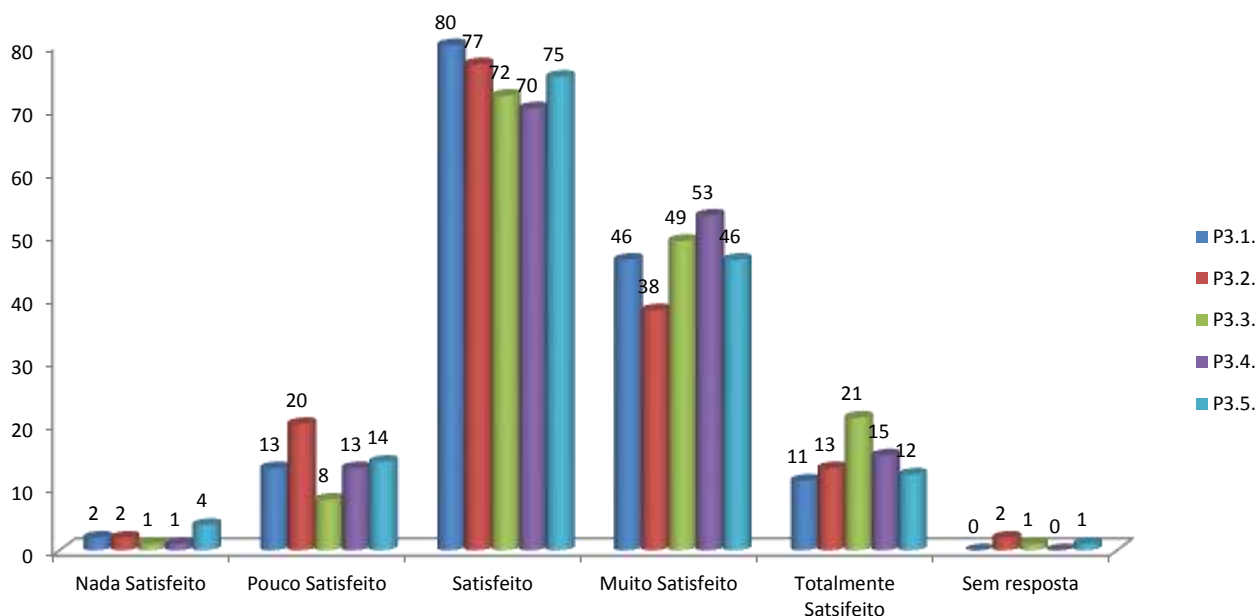


P3. Satisfação com as condições de trabalho

Na análise dos pontos segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho (P.3.1.), materiais e equipamentos disponíveis (P.3.2.) e facilidade de acesso e circulação nas instalações (P.3.3.), verifica-se um elevado número de inquiridos “pouco ou nada satisfeitos”, que poderá estar relacionado com o número excessivo de acidentes de trabalho verificados ao longo do ano 2015, fato que é comprovado com os resultados do relatório da Seguradora responsável pelo controlo das apólices de acidentes de trabalho ocorridos na Instituição e os relatórios de auditoria da empresa da área da saúde e segurança no trabalho. Tendo em consideração a relevância desta matéria, esta área deve ser priorizada nas futuras ações de melhoria a levar a cabo pelos responsáveis da Instituição.

No que concerne aos pontos horário de trabalho (P.3.4) e possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar (P.3.5.), os resultados demonstram que 9,2% e 11,8% respetivamente estão insatisfeitos, isto é, estes valores são significativos no universo de respostas recebidas, uma vez que os horários de trabalho devem sempre que possível priorizar a conciliação da vida familiar com a vida profissional.

Gráfico 3



P3.1 – Segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho.

P3.2 – Materiais e equipamentos disponíveis adequados para o exercício da função.

P3.3 – Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações.

P3.4 – Horário de trabalho.

P3.5 – Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar.

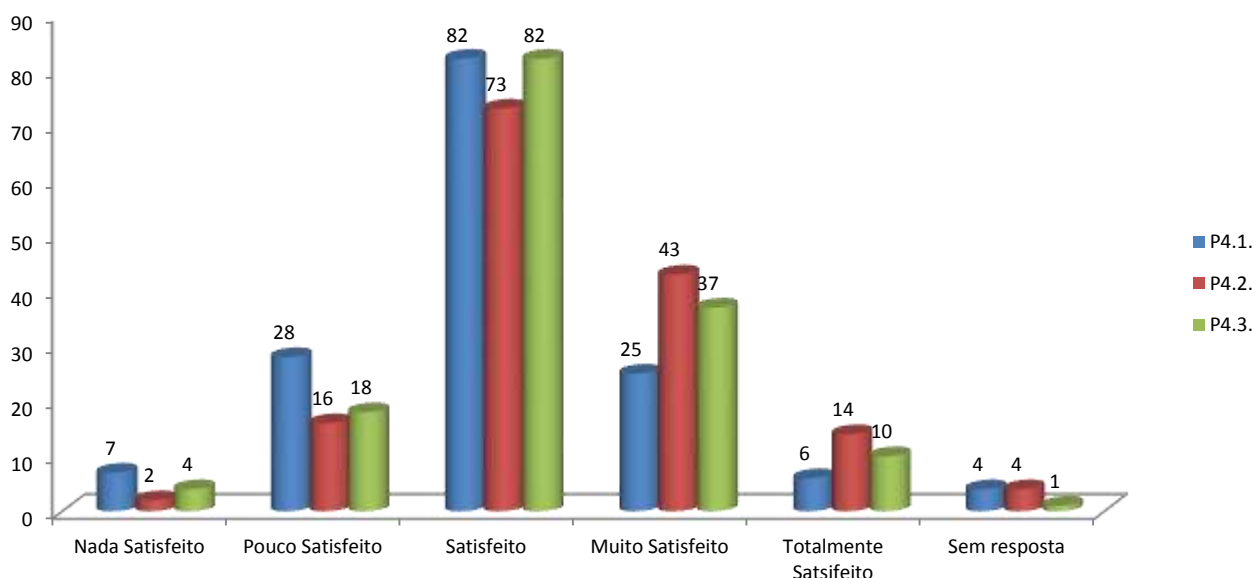


P4. Satisfação com as condições de Saúde e Segurança no Trabalho (SST)

No que respeita ao grau de satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho (P.4.1.) e conhecimento sobre os riscos associados à profissão (P.4.2.), observa-se que o número de inquiridos “pouco ou nada satisfeitos” é extremamente elevado, representando cerca de 23% e 12% respetivamente. Estes valores são indicadores da necessidade de investimento na transmissão de informações sobre os riscos associados à profissão, bem como das formas de prevenção. É realçar que o número de pessoas “nada satisfeitas” relativamente à medicina no trabalho é muito significativo, estes valores refletem provavelmente um grau de insatisfação com os serviços prestados pela empresa de segurança e saúde no trabalho, os quais são complementados por comentários apresentados no campo aberto para sugestões e/ou comentários existente no questionário.

A disponibilização de informação mais apelativa e mais interativa, que facilite a compressão de todos, permitirá uma consciencialização e responsabilização de todas as partes envolvidas na prevenção de situações de risco. Para dar resposta a esta lacuna em matéria de segurança e saúde no trabalho seria interessante o desenvolvimento de um trabalho interno mais proactivo complementando assim a prestação de serviços da empresa.

Gráfico 4



P4.1 – Grau de satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho.

P4.2 – Conhecimento sobre os riscos associados à minha profissão.

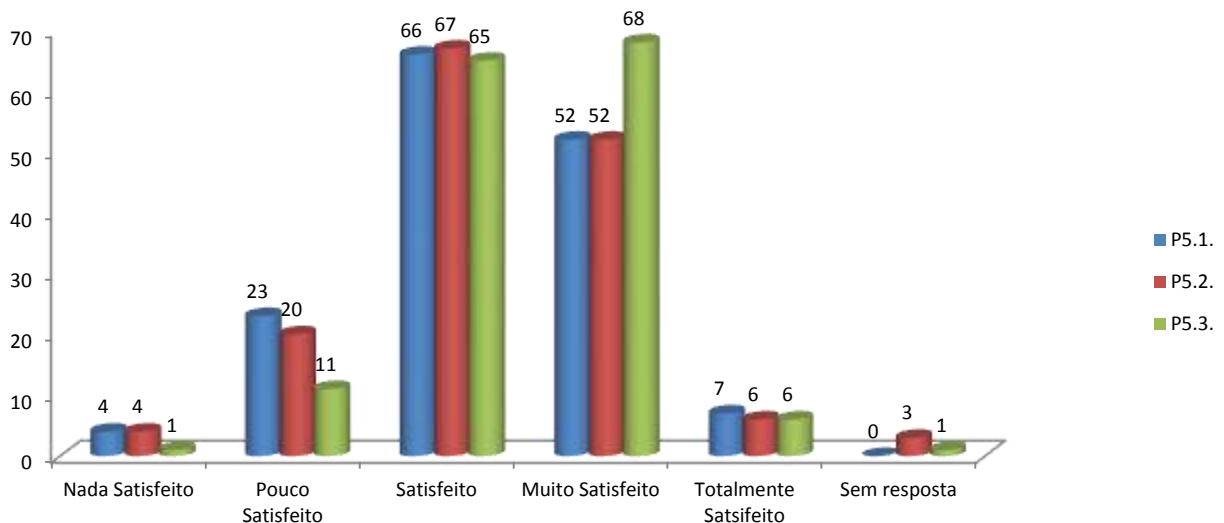
P4.3 – Informação sobre Saúde e Segurança no Trabalho disponível e clara.



P5. Nível de motivação.

No gráfico que analisa o nível de motivação, pode-se verificar que os inquiridos saíram da zona de conforto, ou seja, com uma diminuição do número de pessoas no nível de satisfeito, comparativamente com as outras questões abordadas no questionário. Deste modo, a representação gráfica demonstra que existe um grande número de pessoas “muito satisfeitas”, mas por outro lado o número de pessoas “pouco ou nada satisfeitas” revela um nível de descontentamento superior ao desejado, dado que a estratégia de melhoria contínua assenta nas relações internas e na motivação dos trabalhadores, fatores essenciais para o aumento da satisfação no trabalho e na vida em geral, o que proporciona um clima organizacional favorável ao desenvolvimento de boas práticas e consequentemente relações de trabalho saudáveis.

Gráfico 5



P5.1 – Reconhecimento da importância da minha função/posto de trabalho.

P5.2 – Reconhecimento do impacto do meu desempenho na qualidade dos serviços.

P5.3 – Realização pessoal e profissional.



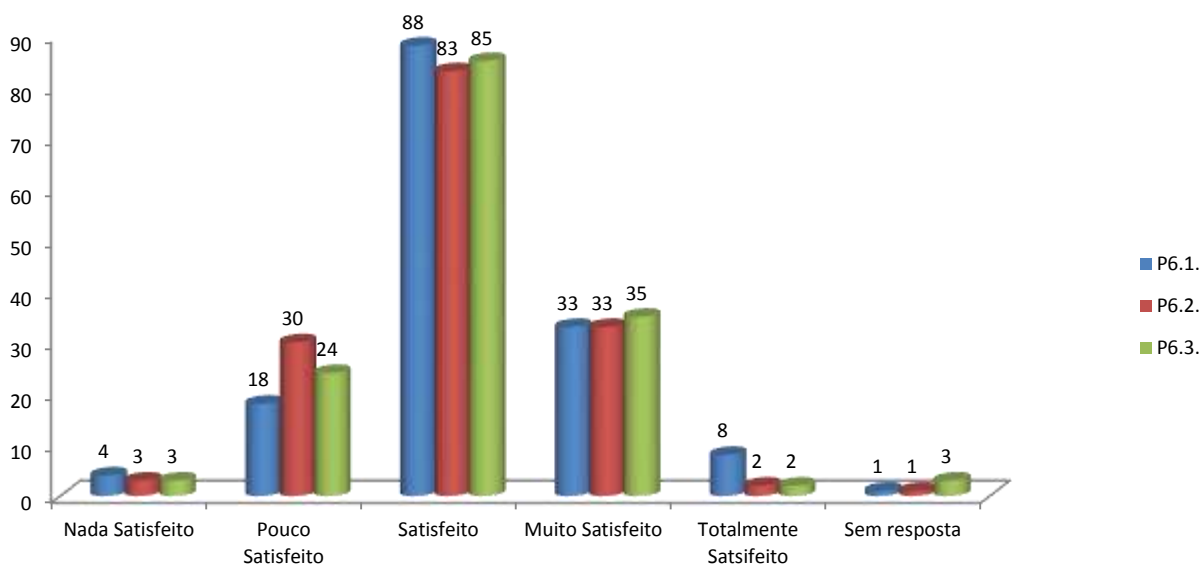
P6. Satisfação com funcionamento dos sistemas de comunicação interna.

Através da representação gráfica, pode-se concluir que a satisfação com o funcionamento com os sistemas de comunicação interna apresenta os níveis de “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito” mais baixos de todo o questionário. Por outro lado, os níveis de “pouco ou nada satisfeito” demonstram um elevado número de respostas, com 22% de insatisfeitos no que se refere à divulgação dos resultados dos serviços (P.6.2.). Este resultado é um claro indicador do desconhecimento dos trabalhadores sobre questões essenciais da gestão do serviço e da própria Instituição, nomeadamente as despesas, as receitas e eventuais reclamações dos serviços, bem como, os resultados ou consequência das reclamações.

É importante, reformular os métodos de partilha de informação sobre questões de gestão que envolvem não só os cargos de direção, mas também os restantes trabalhadores, tendo em consideração que parte da ação destes assenta no controlo de despesas, bem como na prevenção de reclamações.

O ponto (P.6.3.) demonstra que o feed-back da satisfação ou insatisfação dos clientes/utentes não é suficiente, o que pode estar relacionado com a existência de falhas de comunicação. Estas eventuais falhas de comunicação podem consubstanciar um entrave à conciliação do erro e à possibilidade de melhoria e envolvimento mais ativo por parte dos trabalhadores. Uma comunicação eficaz pode influenciar positivamente os resultados, a motivação e o sentido de responsabilidade individual.

Gráfico 6



P6.1 – Informações de interesse para a minha função são divulgadas de forma adequada e eficaz.

P6.2 – Divulgação dos resultados dos serviços (despesas/receitas/reclamações).

P6.3 – Divulgação do grau de satisfação dos clientes/utentes.

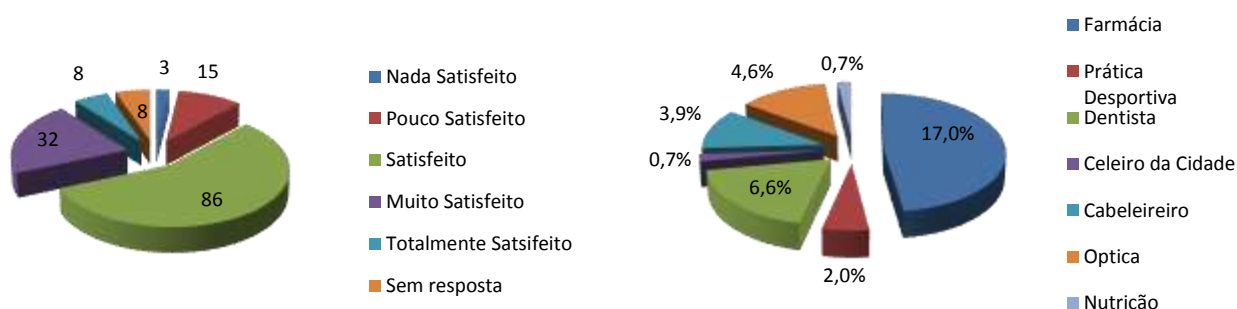


P7. Satisfação com os protocolos de cooperação com entidades externas

Relativamente à satisfação com a divulgação dos protocolos existentes (P.7.1), comparativamente com as outras questões existentes no questionário, denota-se a mais elevada ausência de resposta por parte dos inquiridos, aliada a um número elevado de insatisfeitos, bem como um menor número de “muito satisfeitos”. Sobre esta matéria mostra-se importante repensar as metodologias comunicacionais adotadas, procurando encontrar interlocutores para a divulgação dos protocolos. Deve adquirir-se conhecimento das expectativas dos trabalhadores face às áreas de intervenção de possíveis protocolos a celebrar, de modo a melhorar o grau de satisfação e ir de encontro às necessidades reais dos trabalhadores da Instituição. Bem como, potenciar a eficiência dos protocolos e as parcerias.

Os benefícios mais referidos estão relacionados com a farmácia, o dentista e a optica, pode significar que a área da saúde tem interesse para se investir na procura de parceiros para a celebração de novos protocolos ou mesmo renegociação dos existentes tendo em vista a melhoria dos benefícios.

Gráfico 7



P7.1 – Satisfação com a divulgação dos protocolos existentes.

P7.2 – Quais os benefícios que usufruiu resultantes dos protocolos estabelecidos pela SCMS.

Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

De um modo geral, os resultados obtidos são aparentemente satisfatórios, considerando que 37,7% das pessoas não entregaram o questionário. E tendo em conta que o estudo efetuado neste relatório se debruçou nos 62% de respostas recebidas, pode concluir-se que o apuramento destes dados tem de ser relativizado, pois estes poderiam sofrer importantes alterações.

Apesar do período disponibilizado para resposta ter sido curto, concluímos que o número de questionários entregues foi satisfatório, evidenciando uma participação interessada.