



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: Departamento de Recursos Humanos

Relatório N.º: 1

Data de Aplicação: Início: 28/12/2016

Fim: 20/01/2017

Local:

Não se aplica

Tipo de Questionário:

- | | | | |
|---|-------------------------------------|--|--------------------------|
| Avaliação da Satisfação dos Clientes/Utentes | <input type="checkbox"/> | Avaliação da Satisfação dos Familiares | <input type="checkbox"/> |
| Avaliação da Satisfação/Motivação dos Colaboradores | <input checked="" type="checkbox"/> | Avaliação da Satisfação das Atividades | <input type="checkbox"/> |
| Avaliação da Satisfação dos Parceiros | <input type="checkbox"/> | Outro: | <input type="checkbox"/> |

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.	237 (não inclui pessoas baixa/parentalidade/licença sem vencimento)	153

Indicador	Meta	Resultado	Concretização
Índice de satisfação dos colaboradores	75% dos colaboradores satisfeitos	97,1%	Concretizado

Análise dos Resultados

P1. Satisfação Global dos Colaboradores com a Instituição

Dos 237 questionários disponibilizados, obtivemos 64,6% de respostas, das quais se verifica um grau de satisfação elevado, todavia observa-se que o nível de satisfeito se evidencia, revelando alguma indecisão ou indiferença relativamente às questões apresentadas. Pelo que, será importante ao longo deste relatório concentrar atenções nos restantes níveis.

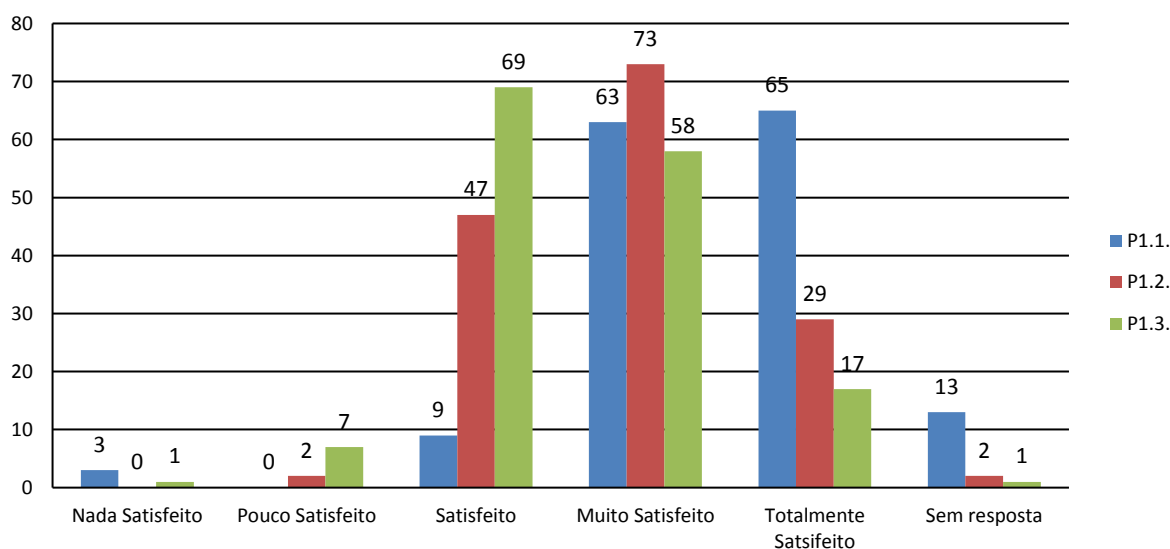
Observa-se que, relativamente ao papel da Instituição (P1.2.) 102 dos inquiridos optaram pelos níveis “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito” e, no que concerne à imagem da Instituição verifica-se a mesma tendência, com um total de 128 respostas. Também se pode observar que, o papel da Instituição na sociedade (P1.2.) é avaliado de forma mais favorável do que a imagem da Instituição (P1.1.) na medida em que, o número de inquiridos “totalmente satisfeitos” se destaca. Contudo relativamente às oportunidades de desenvolvimento de competências (P1.3.) verifica-se um maior número de inquiridos “satisfeitos” e “muito satisfeitos” e redução do número de “totalmente satisfeitos”.

Desta forma, 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 podemos pensar em formas de motivar as pessoas, nomeadamente através de uma política de reconhecimento de mérito e de um sistema de avaliação de desempenho direcionado para os objetivos individuais/profissionais.



Para além desta análise, importa referir que comparativamente com o ano anterior o número de “totalmente satisfeito” aumentou substancialmente no que respeita à questão (P1.1.).

Gráfico



P1.1. Imagem da Instituição.

P1.2. Papel da Instituição na sociedade.

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

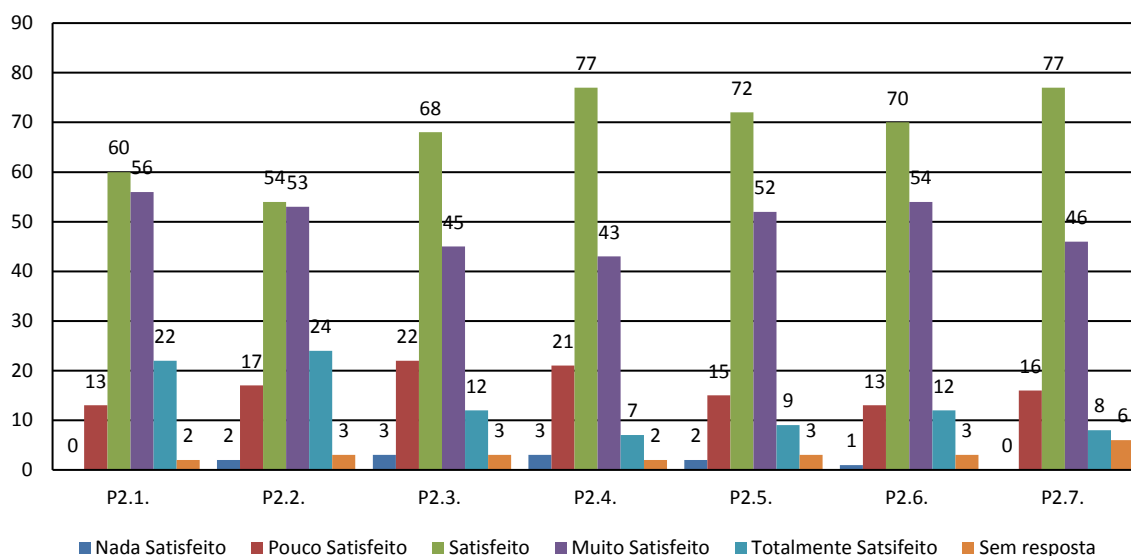
P2. Satisfação com a liderança das chefias

De um modo geral, verifica-se que 44,6% dos inquiridos optaram pelo nível “satisfeito” e 32,6% pelo nível “muito satisfeito”, contudo observa-se uma tendência negativa na medida em que 10,9% dos inquiridos responderam “pouco satisfeito” comparativamente com 8,8% que respondeu “totalmente satisfeito”. Por exemplo, relativamente ao conhecimento das funções das chefias (P2.1.), orientação e apoio por parte da chefia (P.2.2) e promoção e estímulo do trabalho em equipa (P2.3.) as pessoas encontram-se satisfeitas, mas verifica-se uma tendência negativa, uma vez que o número de inquiridos “pouco satisfeito” é considerável.

No que respeita, à gestão de conflitos observa-se um número elevado de “insatisfeitos”, com 24 pessoas “pouco ou nada satisfeitas”, sendo que o número de “muito satisfeito” é significativamente inferior ao número de “satisfeitos”, o que deve motivar as chefias a repensar nas metodologias adotadas. Relativamente ao envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços (P2.5) e à participação na definição dos objetivos a atingir pelos serviços (P2.7.) observa-se um elevado número de inquiridos “pouco satisfeito”, que remete para questões de proximidade entre as chefias e os trabalhadores, dado 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



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 da satisfação global com as condições de trabalho verifica-se que 6,1% dos inquiridos “pouco satisfeitos” e 6,5% “nada satisfeitos”, que deve ser alvo de atenção por parte das chefias tendo em vista a compreensão dos motivos por detrás destes resultados. Sendo que, os pontos segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho (P3.1.), materiais e equipamentos disponíveis (P3.2.) e facilidade de acesso e circulação nas instalações (P3.3.) são os que mais se evidenciam.

No que concerne, ao horário de trabalho (P3.4.) os resultados são claramente mais positivos, ou seja observa-se um elevado número de “satisfeitos”, “muito satisfeitos” e não se verificam inquiridos “pouco ou nada satisfeitos”. O mesmo não sucede com a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar (P3.5.), uma vez que 75 inquiridos responderam “satisfeito”, “pouco satisfeito” ou “nada satisfeito” e 77 inquiridos responderam “muito satisfeito ou totalmente satisfeito”, considerando que neste universo 69 inquiridos responderam “satisfeito” podemos pensar que este resultado não reflete a realidade, uma vez que tendo sido o nível mais escolhido poderá significar alguma indecisão/diferença.

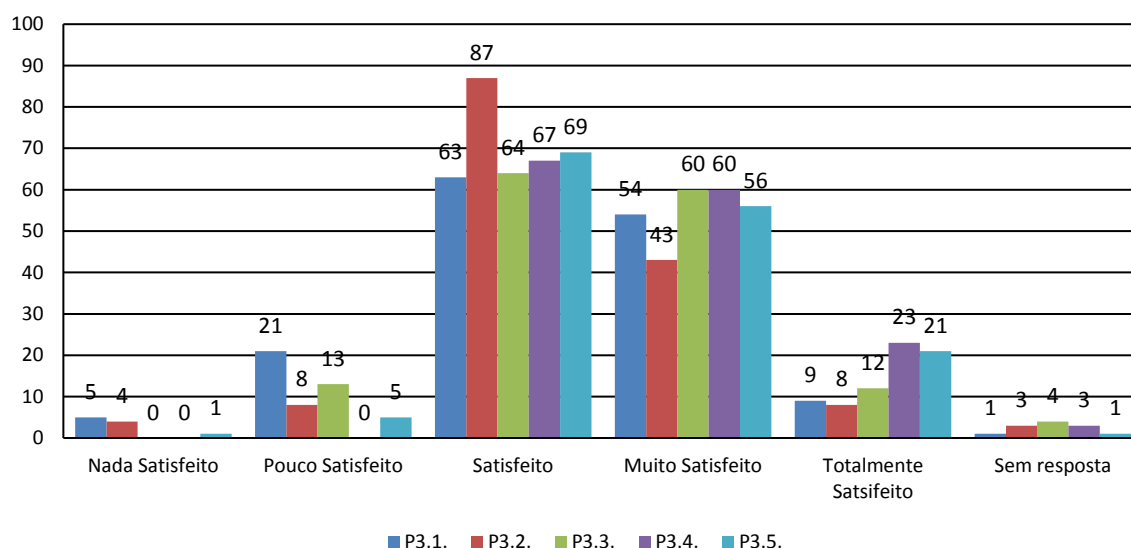
Este resultado é positivo, mas seria interessante procurar caracterizar os 12,7% dos inquiridos que não está



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

satisfeito, este estudo pode ser efetuado pelas chefias, uma vez que as condições de trabalho têm grande impacto na produtividade e na motivação. A proximidade da chefia e dos trabalhadores deve ser uma prioridade, isto é apoiar nas dificuldades e valorizar o desempenho fomentando o trabalho em equipa.

Gráfico



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)

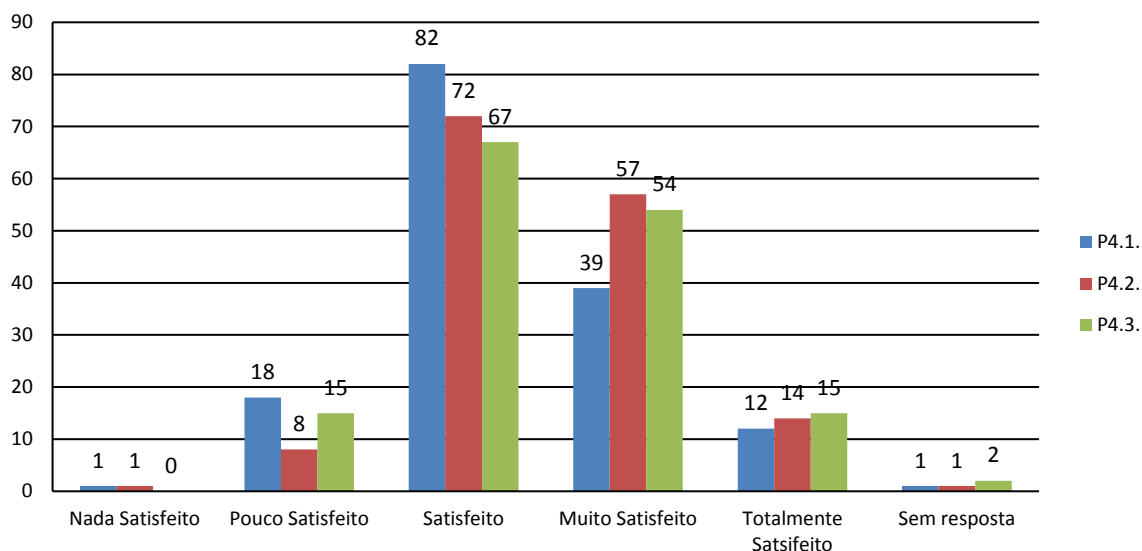
Verifica-se que maioritariamente as pessoas estão “satisfeitas”, no entanto o número de pessoas “pouco satisfeitas” é significativo, nomeadamente no que concerne ao grau de satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho (P4.1.) e com a informação sobre saúde e segurança no trabalho (P4.3.) disponível e clara, todavia verifica-se que relativamente ao ano anterior, o grau de insatisfação diminuiu, esta melhoria foi fruto de um investimento na comunicação com a empresa prestadora deste serviço, na medida em que se realizaram algumas reuniões para assegurar a melhoria do serviço prestado. Relativamente aos riscos associados com a profissão (P4.2.), observa-se que 9 inquiridos responderam “pouco ou nada satisfeito”, constatando-se que o resultado é melhor que o verificado no ano anterior.

No entanto, assegurar um maior investimento numa comunicação interna mais apelativa e mais interativa, facilitará uma consciencialização e responsabilização de todas as partes envolvidas na prevenção de situações de risco e consequentemente melhoria da satisfação dos trabalhadores.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Gráfico



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

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

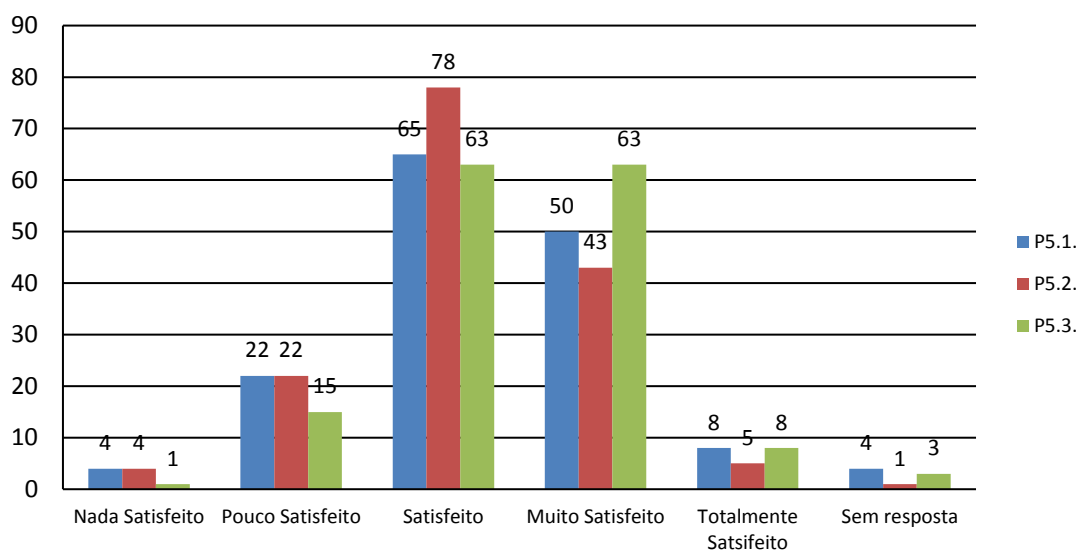
P4.3. Informação sobre Saúde e Segurança no Trabalho disponível e clara.

P5. Nível de motivação.

Através da representação gráfica, pode-se concluir que 63,7% das pessoas optou pelos níveis “satisfeito” (44,9%), “pouco satisfeito” (12,9%) e “nada satisfeito” (5,9%), e 38,6% representam as pessoas que demonstraram estar “muito satisfeitas” (34%) e “totalmente satisfeitas” (4,6%). Em suma, existe um elevado número de pessoas “satisfeitas”, mas por outro lado o número de pessoas “pouco ou nada satisfeitas” é considerável, devendo ser uma prioridade auscultar as razões deste descontentamento, na medida em 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. O reconhecimento do impacto do desempenho pessoal na qualidade dos serviços (P5.2.) revela exatamente o que foi acima descrito, pelo que é importante que as pessoas sintam o reconhecimento do seu trabalho. No que concerne à realização pessoal e profissional (P5.3.) observa-se que 71 inquiridos estão “muito e totalmente satisfeitos” e apenas 16 inquiridos se encontram “pouco ou nada satisfeitos”, contudo importa sublinhar que este resultado foi manifestamente mais desfavorável do que o resultado do ano passado, isto é o número de pessoas “muito e totalmente satisfeitas” diminuiu.



Gráfico



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

Relativamente ao gráfico apresentado, pode-se concluir que a 44,9% dos inquiridos respondeu “satisfeito” 28,7% “muito satisfeito ou totalmente satisfeito” e 24,4% “pouco ou nada satisfeito”, apesar existir uma tendência positiva verifica-se um elevado número de “pouco ou nada satisfeitos”.

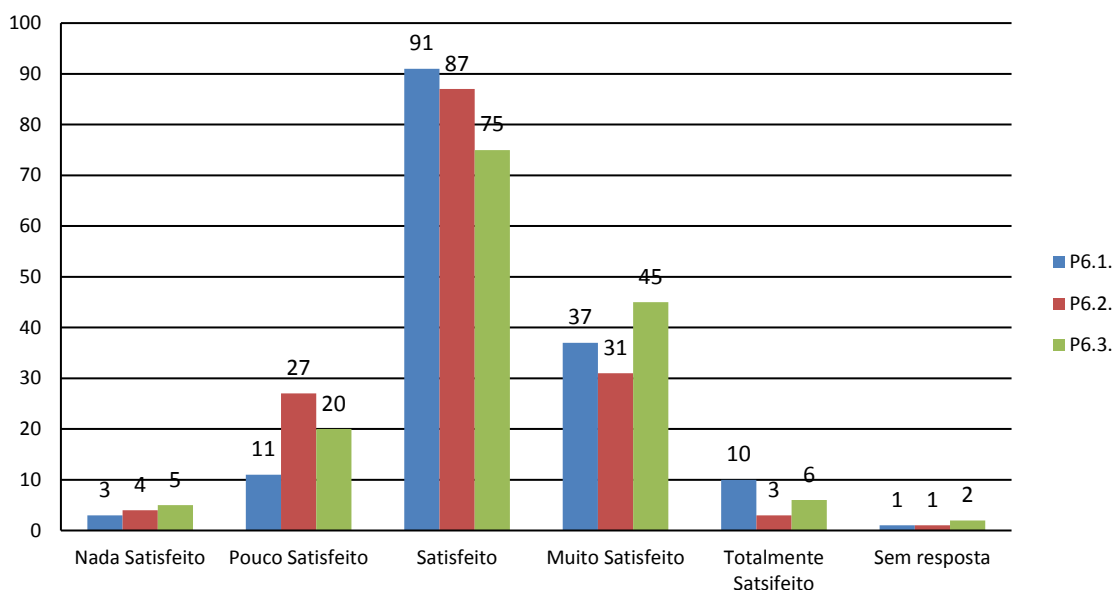
Nesta matéria também se verifica uma tendência para a indiferença, uma vez que a percentagem de “satisfeitos” é notoriamente elevada.

No que se refere à divulgação dos resultados dos serviços (P6.2.) observa-se um igual número de pessoas “muito ou totalmente satisfeitas” e “pouco ou nada satisfeitas”, resultado que pode demonstrar desconhecimento sobre questões essenciais da gestão do serviço e da própria Instituição por parte dos trabalhadores. Também, se verifica que relativamente ao ano anterior o número de “satisfeitos” aumentou, se pensarmos que estas pessoas se encontram indecisas, devemos repensar os nossos procedimentos em matéria de divulgação de resultados.

Relativamente ao grau de satisfação dos clientes/utentes (P6.3.) constata-se que o número de inquiridos “totalmente satisfeitos” diminuiu face ao ano 2015 e que aumentou a tendência para o grau de “satisfeito”, esta mudança pode estar relacionada com questões comunicacionais, onde 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



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 um elevado número de inquiridos “satisfeitos”, aliado a uma significativa percentagem de inquiridos “muito satisfeitos”.

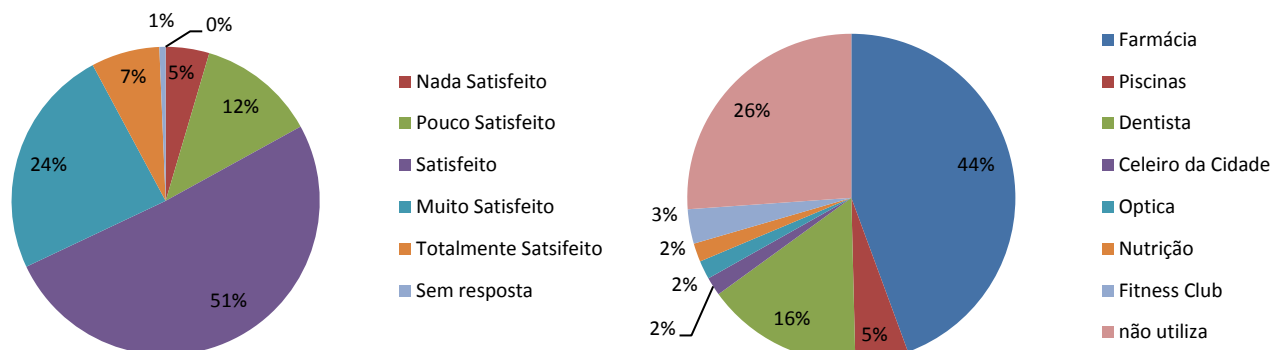
Sobre esta matéria mostra-se importante repensar as metodologias comunicacionais adotadas, procurando encontrar interlocutores para a divulgação dos protocolos. Deve adquirir-se conhecimento das expectativas dos trabalhadores face às áreas de intervenção de possíveis protocolos a celebrar, de modo a 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 piscina pode significar que as áreas da saúde e do desporto têm interesse para a celebração de novos protocolos ou para renegociação dos existentes tendo em vista a melhoria dos benefícios. De salientar que, 28% dos inquiridos não procura estes benefícios ou por desconhecimento ou falta de necessidade



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Gráfico



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 35,8% das pessoas não entregaram o questionário. E tendo em conta que o estudo efetuado neste relatório se debruçou nos 64,2% de respostas recebidas, pode concluir-se que o apuramento destes dados tem de ser relativizado, pois estes poderiam sofrer importantes alterações.

No que respeita às sugestões adicionais/comentários solicitados no questionário verifica-se que questões relacionadas com a participação dos trabalhadores começam a ter alguma relevância, ou seja existe uma maior consciencialização das pessoas do seu papel a nível Institucional. Como exemplo podemos referir as seguintes citações: “Canais de comunicação muito fracos – condicionam desenvolvimento e melhoria”; “Melhorar a informação sobre as contas e melhora ao nível da valorização das sugestões e opiniões dos trabalhadores”; “Promoção da participação dos trabalhadores”; “Envolver os trabalhadores nas tomadas de decisão”; “...apostar numa efetiva valorização das pessoas e, conseqüentemente na responsabilização (positiva, negativa)... clarificação das políticas Institucionais , prioridades de investimento, das funções dos trabalhadores e do fomento da coesão interna”.

Contudo, concluímos que a participação dos trabalhadores foi positiva e que deve ser fomentada no futuro através da aplicação de outros questionários ao nível de cada resposta e/ou área, de modo a conseguirmos compreender as particularidades da realidade sectorial, tendo em vista a adequação de medidas necessárias à melhoria contínua planeada a nível Institucional.