



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: Departamento de Recursos Humanos

Relatório N.º: 1

Data de Aplicação: Início: 16/01/2018

Fim: 31/01/2018

Local: Santa Casa da Misericórdia de Santarém

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:

Área	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.	242 (não inclui pessoas baixa/parentalidade/licença sem vencimento)	106
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Índice de satisfação dos colaboradores.	_____	_____	_____	

Análise dos Resultados

P1. Satisfação Global dos Colaboradores com a Instituição.

Dos 242 questionários disponibilizados, obtivemos 43,8% de respostas, comparativamente com o ano anterior verifica-se um decréscimo de 20,8%, este resultado pode estar associado a fatores como: falha nos processos comunicacionais, falta de sentido de compromisso e de interesse na participação associado a uma desmotivação generalizada por parte dos trabalhadores. Por conseguinte, é de salientar que o presente estudo e os dados apresentados neste relatório são influenciados por um nível de abstenção de 56%.

Considerando as respostas recebidas verificamos nos dois gráficos seguintes que os níveis “nada satisfeito,” “pouco satisfeito” e “satisfeito” aumentaram de 2016 para 2017, este aumento tem origem na diminuição de respostas nos níveis “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito”.

No que concerne à imagem da Instituição (P1.1.) observa-se uma redução de 41% de trabalhadores que responderam “totalmente satisfeito”, que se traduz num aumento de 52% de “satisfeito”. Este decréscimo do nível de satisfação dos trabalhadores relativamente à imagem da Instituição deve ser levado em consideração nos diferentes setores de atividade por parte das chefias de forma a providenciarem estratégias para averiguação das suas causas.

Relativamente ao papel da Instituição (P1.2.), observa-se um aumento de 6% de inquiridos no nível “pouco satisfeito” relativamente ao ano anterior e na sequência disso decresceu significativamente a percentagem de

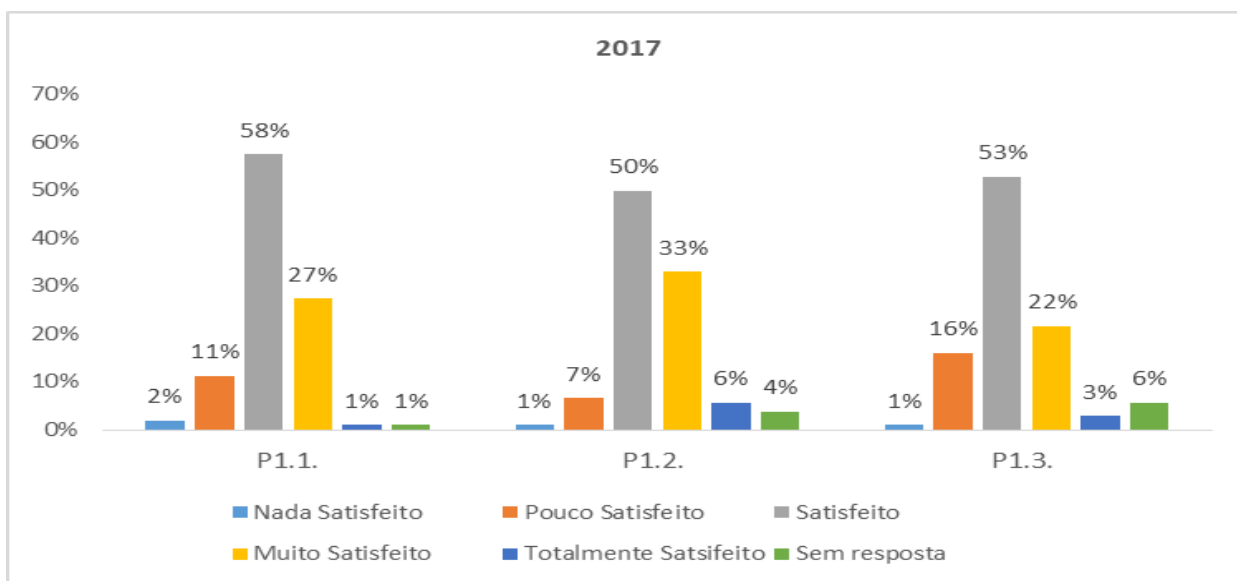
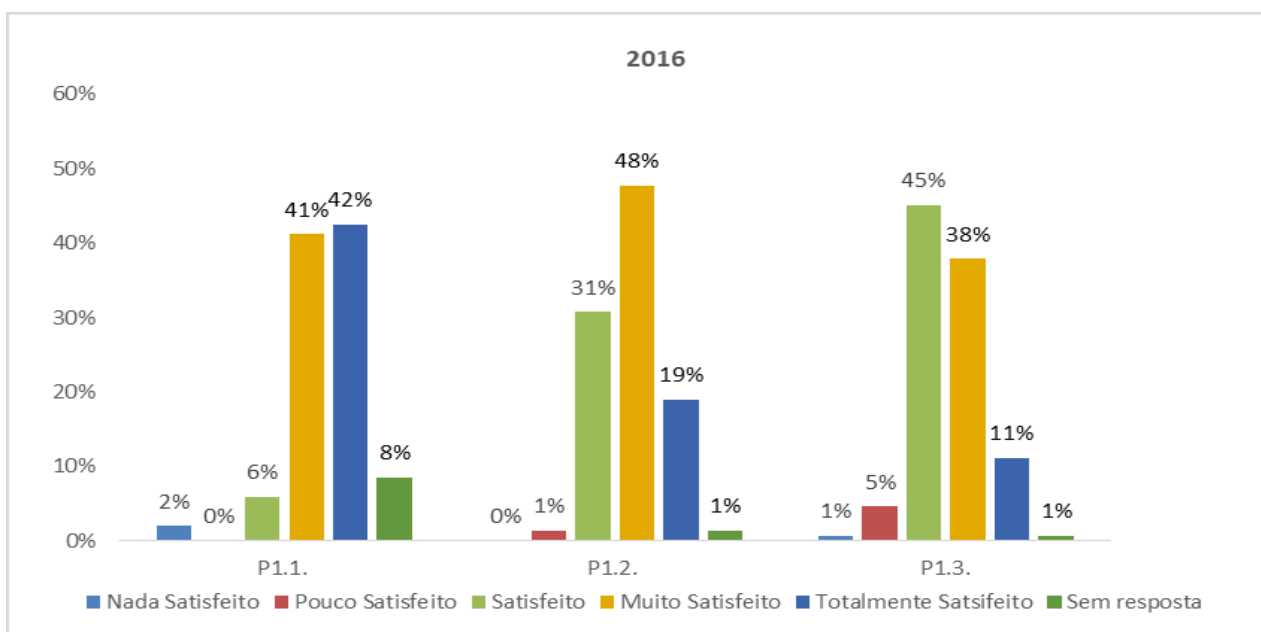


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

trabalhadores que responderam no nível “totalmente satisfeito” com uma diminuição de 13%.

Também se pode observar relativamente às oportunidades para desenvolver as suas competências pessoais/profissionais (P1.3) um aumento de 8% de trabalhadores com resposta no nível “satisfeito” e um decréscimo de 16% no nível “muito satisfeito”. Bem como, se verifica um aumento de 11% de inquiridos a responderem no nível “pouco satisfeito”. A Misericórdia de Santarém deverá apostar no reforço da motivação dos trabalhadores e na promoção do desenvolvimento de competências destes, melhorando as suas políticas de gestão e retenção de pessoas.

Gráfico 1 /Gráfico 2





RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P1.1. Imagem da Instituição.

P1.2. Papel da Instituição na sociedade.

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

Análise dos Resultados

P2. Satisfação com a liderança das chefias.

De um modo geral, relativamente à satisfação com a liderança das chefias observa-se um aumento da percentagem do número de respostas no nível “satisfeito”, com reflexo da diminuição generalizada dos níveis “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito”.

Relativamente ao conhecimento das funções da chefia (P2.1.), verifica-se um aumento 11,9% no nível de respostas “satisfeito”, uma diminuição de 9,6% no nível “muito satisfeito” e um decréscimo de 11,2% no nível “totalmente satisfeito”. Também se observa um aumento de 6,2% no nível “pouco satisfeito” e acréscimo de 3,8% no nível “nada satisfeito”. No que respeita à orientação e apoio por parte da chefia (P2.2.) e a nível da promoção e estímulo do trabalho em equipa (P2.3.) e ao conhecimento do que a Instituição espera dos colaboradores (P2.6) observa-se a tendência anteriormente referida.

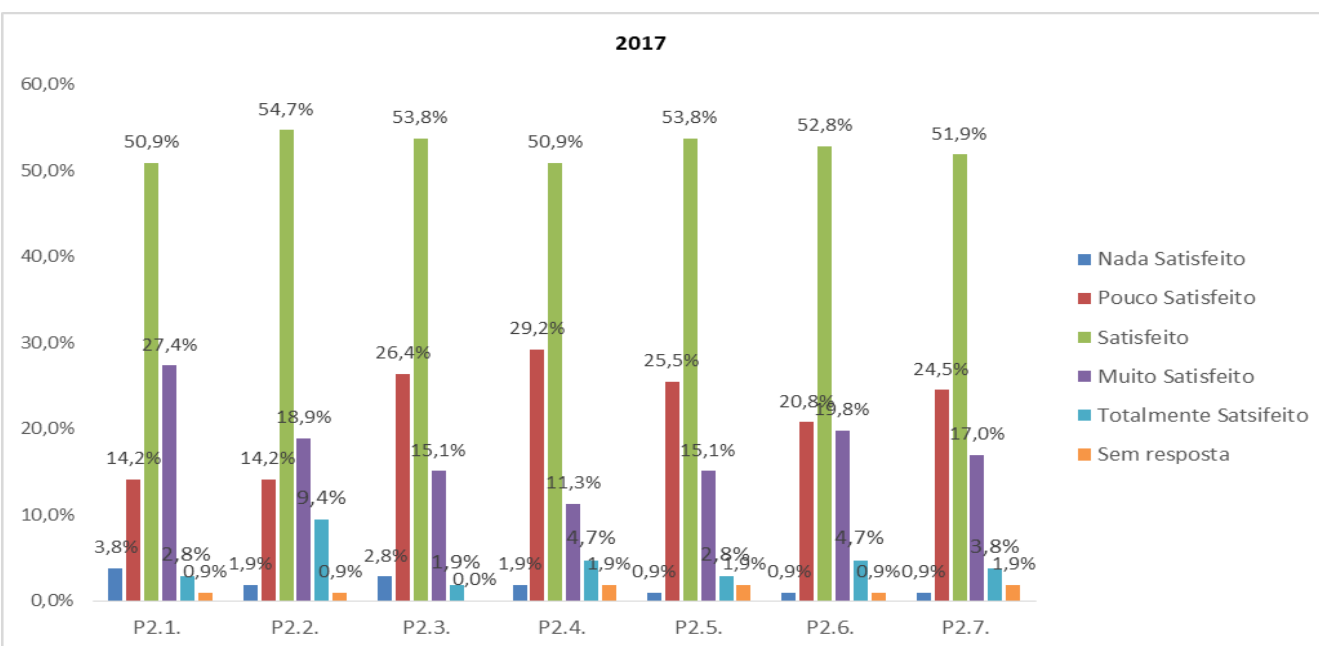
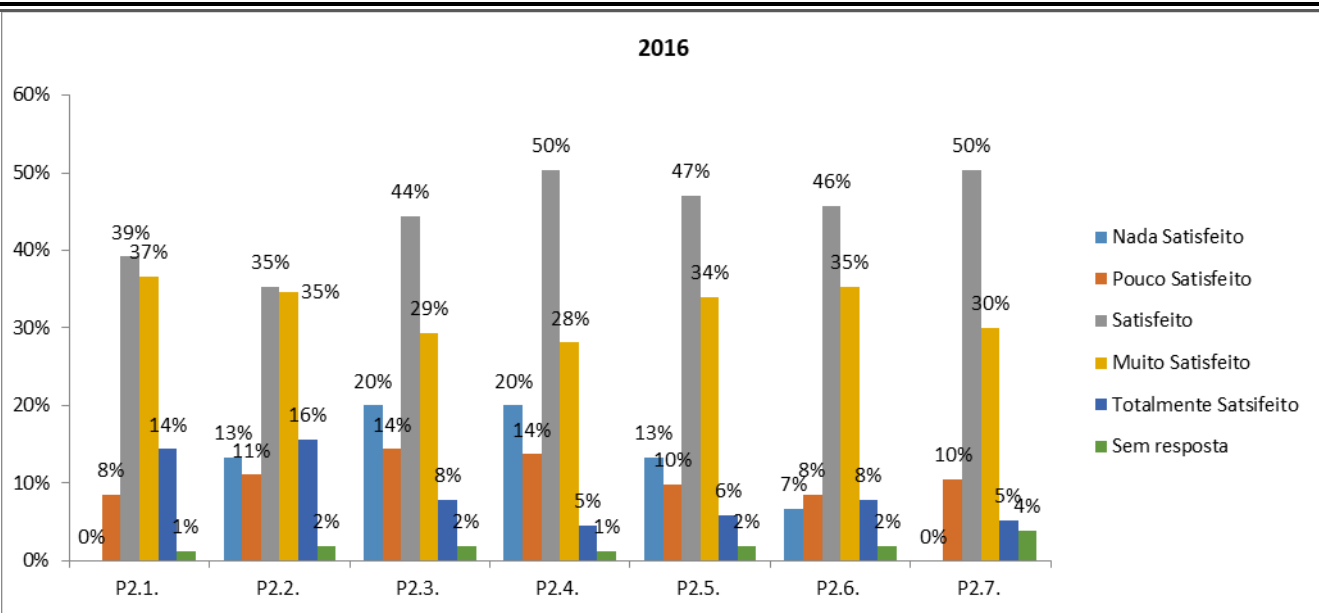
No que respeita, à gestão de conflitos (P2.4.) observa-se um aumento de 15,2% de trabalhadores “pouco satisfeito”, mas verifica-se uma diminuição de 18,1% de trabalhadores “nada satisfeito”, este movimento pode ser resultado do trabalho realizado pelas chefias e/ou reflexo positivo do investimento em formação por parte da Instituição.

No que concerne ao envolvimento em ações de melhoria da qualidade dos serviços (P2.5.) e à participação na definição dos objetivos a atingir pelos mesmos (P2.7.) observa-se um acréscimo do número de inquiridos “pouco satisfeito” de 2016 para 2017 e um decréscimo do número de inquiridos “muito satisfeito”, que pode ser melhorado com o aproveitamento da proximidade entre as chefias e trabalhadores, ou seja, com o incentivo à participação dos trabalhadores evidenciando a importância do seu papel na melhoria da qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados.

Gráfico 3/ Gráfico 4



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



- 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.

No que respeita aos itens, segurança, conforto e bem-estar no posto de trabalho (P3.1.), facilidade de acesso e



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

circulação e movimentação nas instalações (P3.3.), observa-se um aumento da percentagem de inquiridos “satisfeito”, um aumento da percentagem de inquiridos “pouco satisfeito” e um decréscimo na percentagem de “muito satisfeito”.

Quanto à questão relacionada com os materiais e equipamentos disponíveis e adequados para o exercício da função (P3.2.), verifica-se de 2016 para 2017 uma diminuição de 3% de trabalhadores “satisfeito” e 10% de “muito satisfeito”, apesar disso observa-se um aumento de 4% de trabalhadores “totalmente satisfeito”. Ainda podemos observar um aumento de 7% de “pouco satisfeito” e 3% de “nada satisfeito”.

Comparativamente com o ano anterior relativamente ao “horário de trabalho (P3.4.), verifica-se um aumento de 2% de inquiridos “satisfeito”, contudo observa-se um aumento de 18% de inquiridos “pouco satisfeito” e 2% “nada satisfeito”, em simultâneo verifica-se um decréscimo de 17% de inquiridos “muito satisfeito” e 5% “totalmente satisfeito”. Podemos concluir que o aumento da percentagem do nível de satisfeitos não tem impacto positivo no resultado desta análise uma vez que a tendência é globalmente negativa. É fundamental a reorganização do trabalho por resposta social/serviços por forma a otimizar os tempos de trabalho e consequentemente o nível de satisfação dos trabalhadores, respeitando desta forma os princípios do referencial da qualidade.

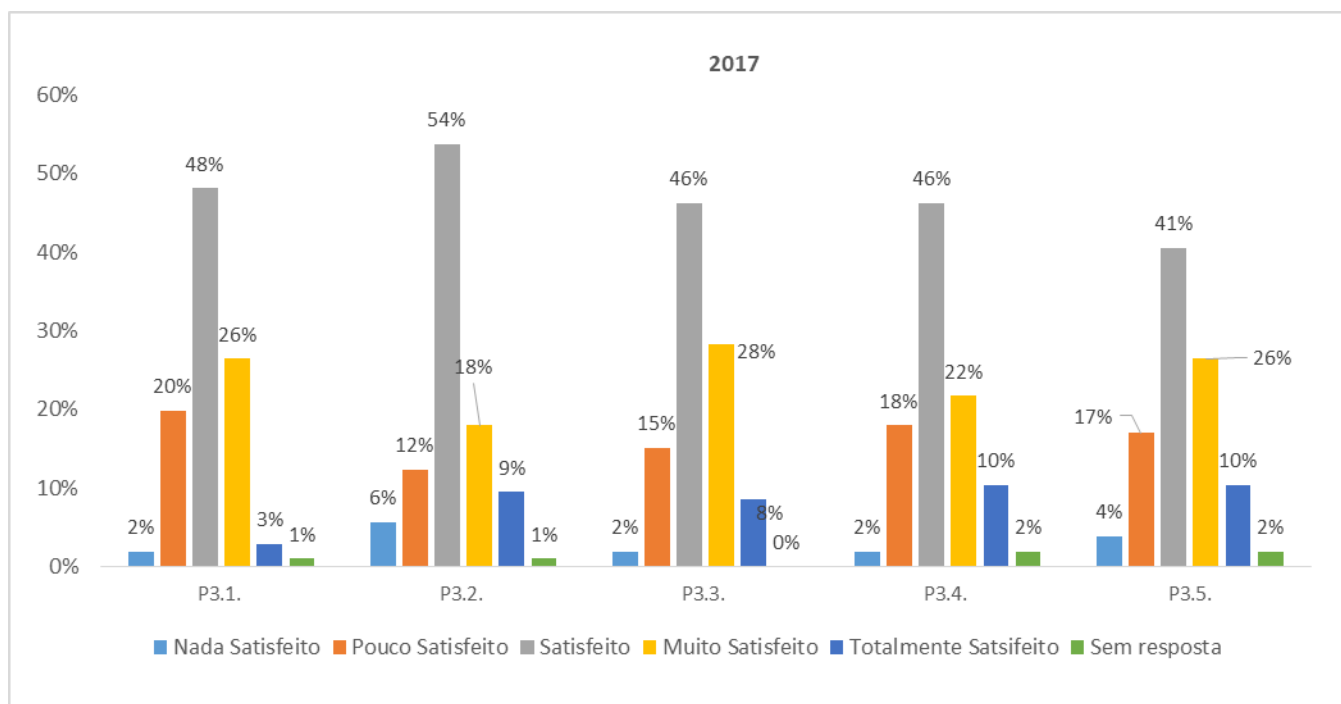
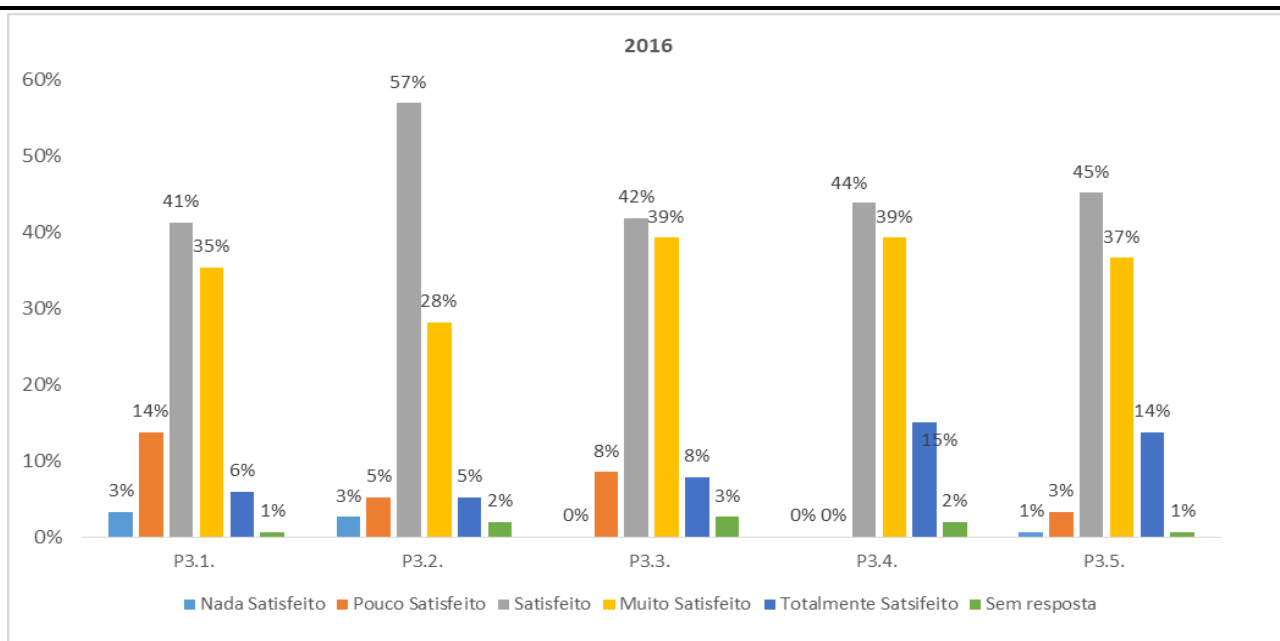
Quanto à possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar (P3.5.), observa-se um decréscimo da satisfação global dos trabalhadores, com a diminuição de: 4% de respostas no nível “satisfeito”, 11% “muito satisfeito” e 4% “totalmente satisfeito”. Em paralelo verifica-se um aumento 14% das respostas “pouco satisfeito” e 3% “nada satisfeito”. Pensamos que as chefias devem priorizar a revisão dos horários de trabalho, estabelecendo descansos complementares que possibilitem a conciliação do trabalho com a vida familiar e reforce a motivação dos trabalhadores.

Devemos ter presente que trabalhadores motivados contribuem diretamente para a qualidade dos serviços prestados, fidelização de clientes/utentes e projeção positiva da imagem da Instituição.

Gráfico 5/ Gráfico 6



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



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.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

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

De 2016 para 2017, na generalidade, verifica-se que um aumento da percentagem do nível “satisfeito”. No que concerne ao grau de satisfação com o acompanhamento da medicina no trabalho (P4.1.), observa-se um aumento de 6% de respostas no nível “satisfeito”, uma diminuição de 8% no nível “muito satisfeito” e 4% “totalmente satisfeito”, em simultâneo observa-se um aumento de 3% de “pouco satisfeito” e 3% de “nada satisfeito”.

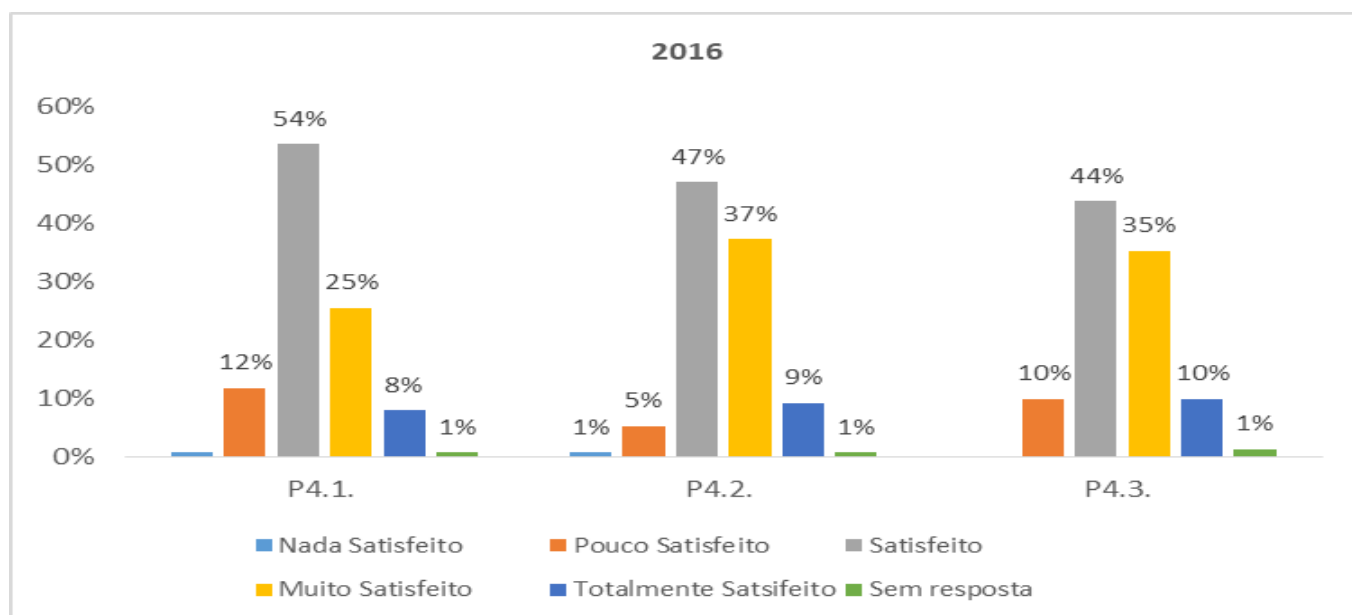
Relativamente aos riscos associados com a profissão (P4.2.), observa-se a mesma tendencia, destacando-se o aumento de 4% do nível “satisfeito” e diminuição de 8% do nível “muito satisfeito”.

No que respeita à informação sobre saúde e segurança no trabalho, disponível e clara (P4.3.), verifica-se um aumento da percentagem de “pouco ou nada satisfeito” e uma diminuição de 9% de respostas no nível “muito satisfeito”.

É prioritário fazer um maior investimento na comunicação com as chefias de modo a garantir a responsabilização de todas as partes envolvidas na prevenção de situações de risco e no envolvimento de todos os trabalhadores.

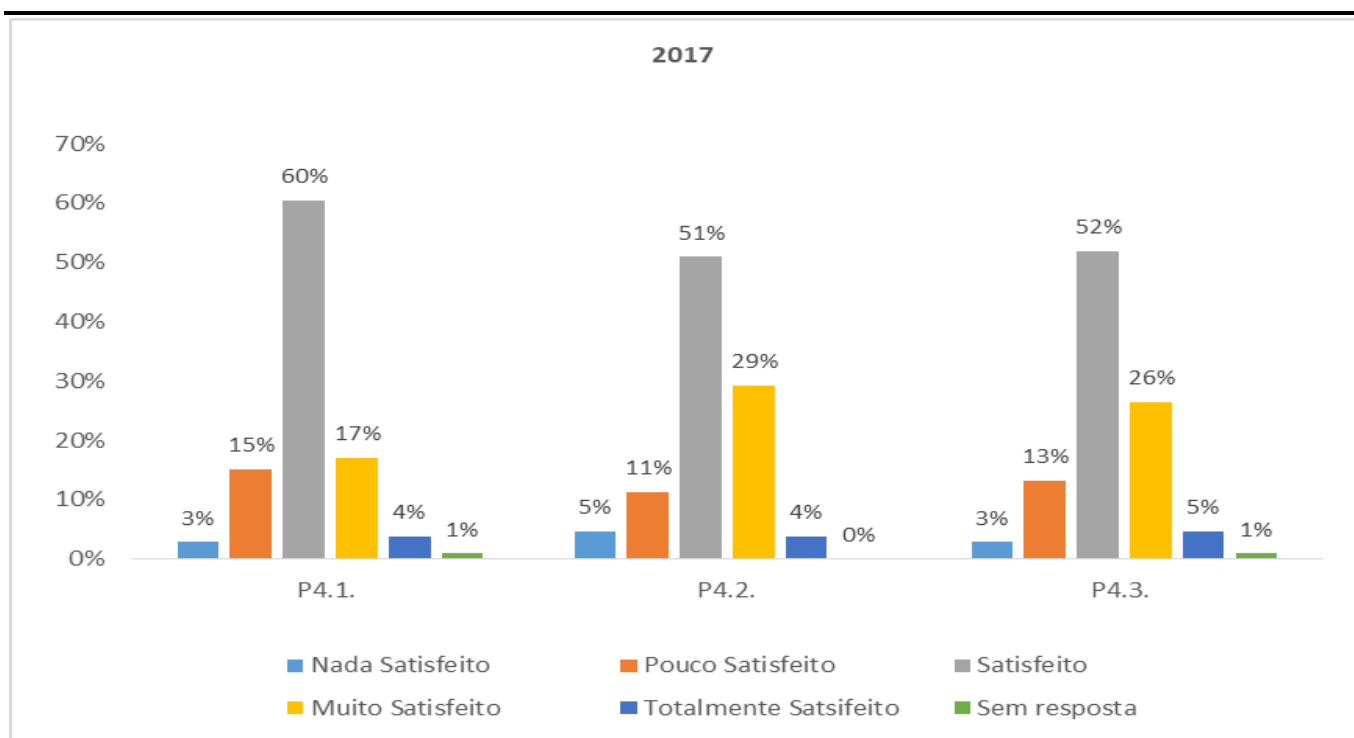
Sendo assim, o Departamento de Recursos Humanos terá definir e implementar ações de melhoria que contribuam para inverter os resultados obtidos.

Gráfico 7/ Gráfico 8





RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



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.

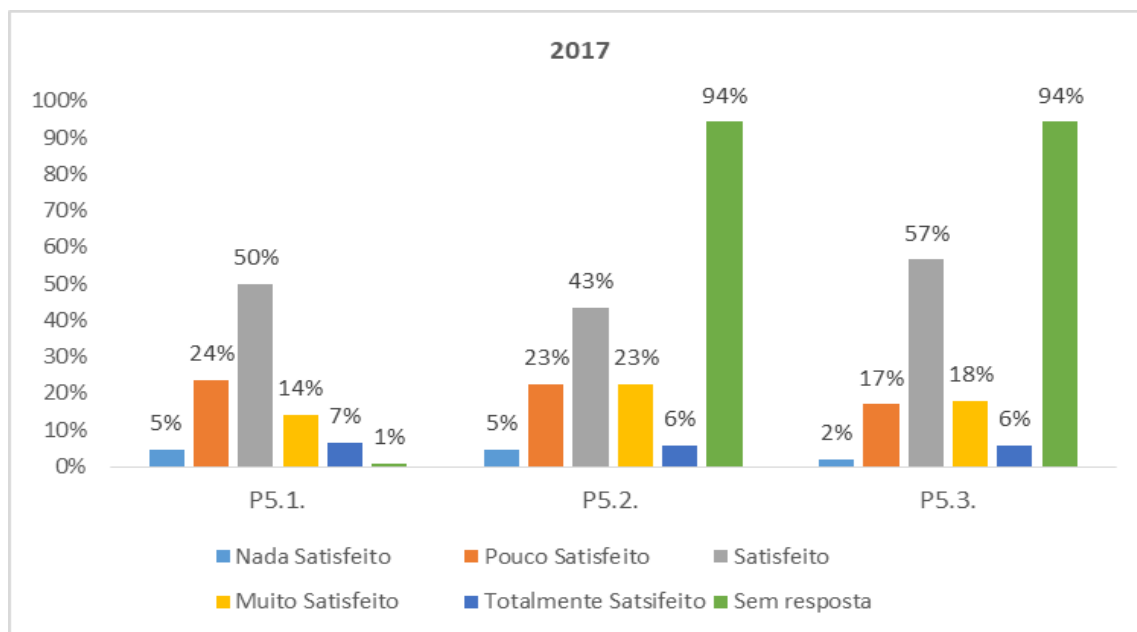
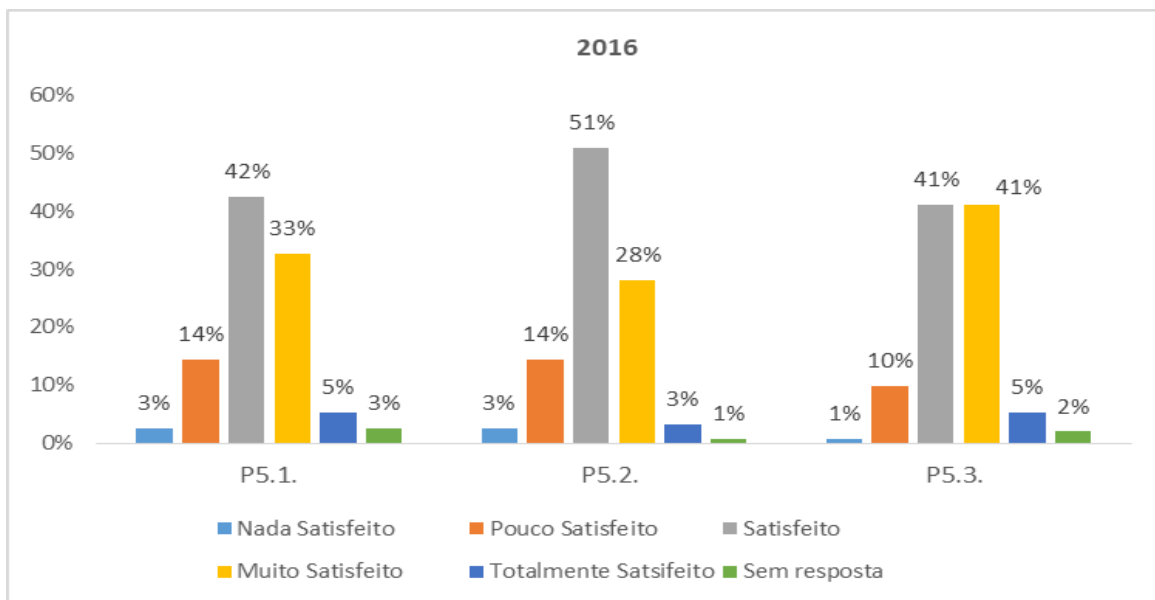
A nível do reconhecimento da importância da minha função/posto de trabalho (P5.1.) verifica-se uma diminuição de 19% de trabalhadores que responderam “muito satisfeito” e um aumento de 8% de inquiridos que responderam “satisfeito”, 10% “pouco satisfeito” e 2% “nada satisfeito”. Esta tendência revela um aumento da insatisfação dos trabalhadores de um modo geral, devendo ser uma prioridade averiguar 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 conseqüentemente relações de trabalho saudáveis. O reconhecimento do impacto do desempenho pessoal na qualidade dos serviços (P5.2.) demonstra o mesmo movimento de declínio da satisfação, com uma diminuição de 8% de “satisfeito” e 5% de “muito satisfeito” e para agravamento da situação observa-se um aumento de 93% de inquiridos “sem resposta”, revelador de indiferença e falta de envolvimento por parte dos trabalhadores. No que concerne à realização pessoal e profissional (P5.3.), de 2016 para 2017, observa-se um aumento de 16% de “satisfeito”, uma diminuição de 23% de “muito satisfeito” e um aumento de 92% de “sem resposta”. Pelo que, é essencial procurar perceber os motivos para o elevado nível de inquiridos “sem resposta” e da tendência para



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

aumento da insatisfação. É necessário mudar este movimento e desenvolver estratégias para fomentar o reconhecimento e valorização do trabalho, tendo em vista promoção da motivação e do trabalho em equipa.

Gráfico 9/Gráfico 10



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.

Os gráficos seguintes demonstram claramente uma diminuição da satisfação global com o funcionamento dos

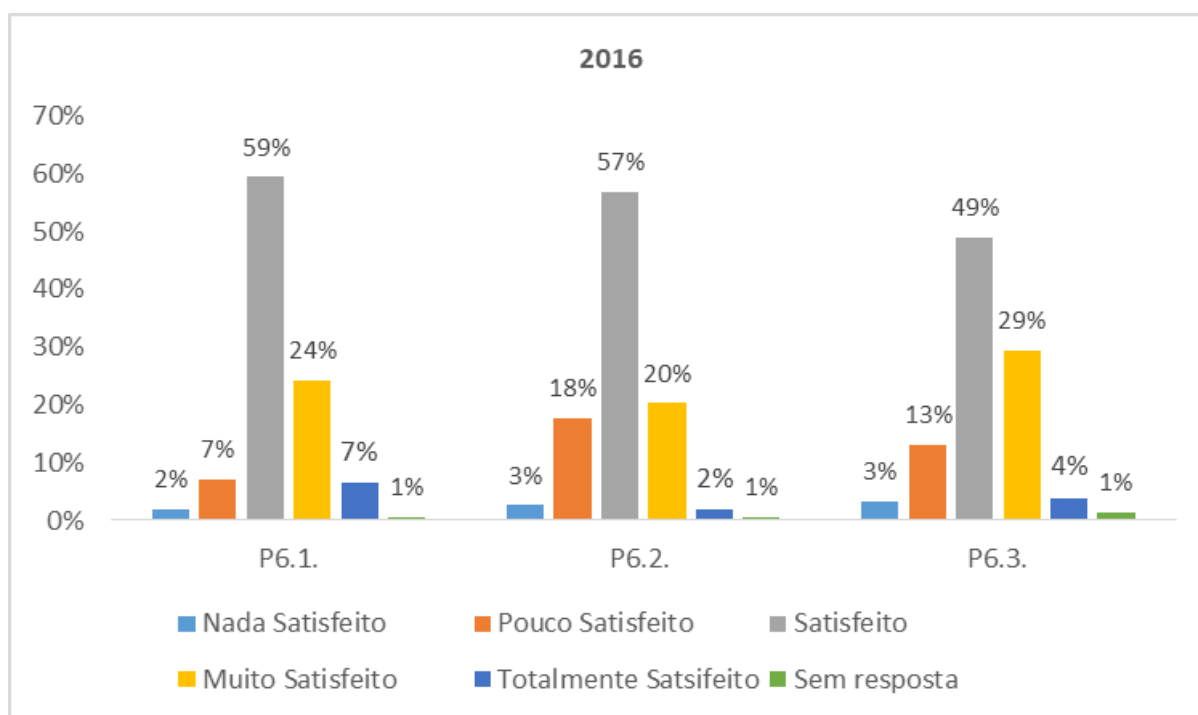


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

sistemas de comunicação interna, nomeadamente no que respeita à questão referente a informações de interesse para a minha função são divulgadas de forma adequada e eficaz (P6.1.), de 2016 para 2017, verifica-se um aumento de 9% de inquiridos “pouco satisfeito” e uma diminuição de 1% de “satisfeito” e 7% de “muito satisfeito”. No que se refere à divulgação dos resultados dos serviços (despesas/receitas/reclamações) (P6.2.), verifica-se um acréscimo de 11% de trabalhadores que responderam no nível “pouco satisfeito” e um decréscimo de 2% no nível “nada satisfeito”, em paralelo observa-se uma diminuição de 7% de “satisfeito” e de 7% de “muito satisfeito”. Esta movimentação pode apontar para um desconhecimento sobre questões essenciais da gestão do serviço e da própria Instituição por parte dos trabalhadores, tornando-se essencial repensar os procedimentos em matéria de divulgação de resultados.

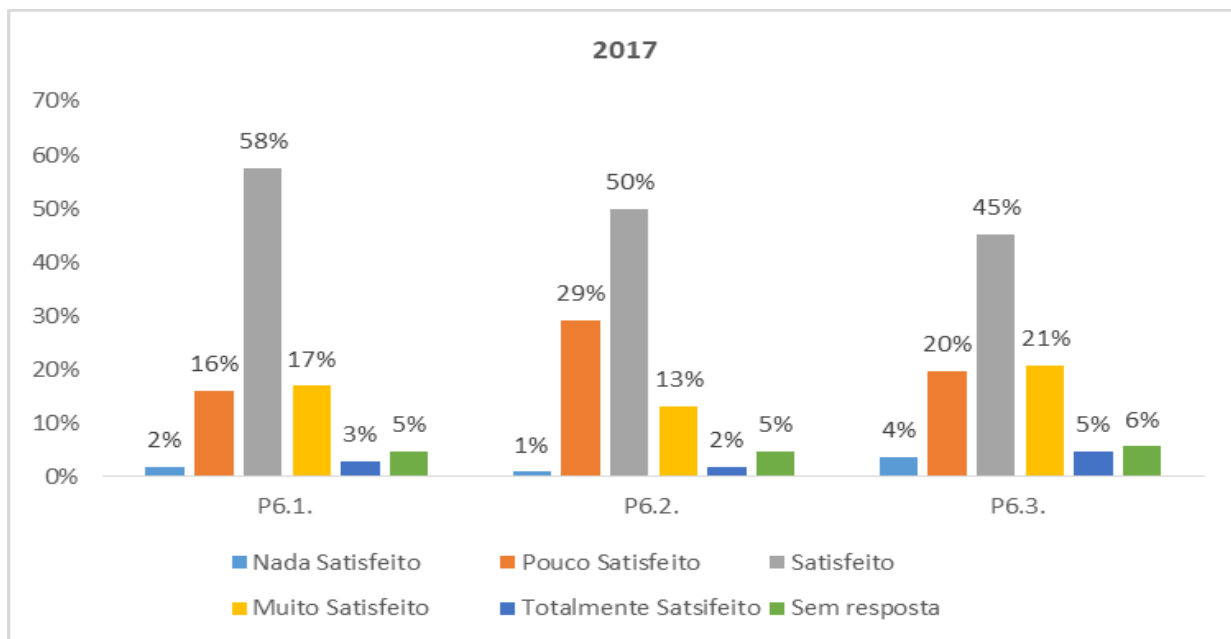
Relativamente ao grau de satisfação dos clientes/utentes (P6.3.) constata-se que a percentagem de “muito satisfeito” diminuiu 8% e de “satisfeito” diminuiu 4%, por outro lado, verifica-se um aumento da percentagem de 7% de trabalhadores “pouco satisfeito” e 1% de “nada satisfeito”. Assim o aumento de 1% de trabalhadores “muito satisfeito” torna-se insignificante neste cenário, uma vez que na realidade existe um número significativo de trabalhadores satisfeitos, no entanto verifica-se uma tendência para o aumento da insatisfação, pelo que aferir a(s) causa(s) deste(s) fenómeno(s) é fundamental para assegurar a melhoria dos resultados da Instituição. Pensamos que, uma comunicação eficaz pode influenciar positivamente os resultados, a motivação e o sentido de responsabilidade individual.

Gráfico 11/Gráfico 12





RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



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), de 2016 para 2017, denota-se um acréscimo da percentagem de inquiridos que responderam no nível “satisfeito”, mas verifica-se uma diminuição de inquiridos que apresentaram resposta nos níveis “muito satisfeito” e totalmente satisfeito e em simultâneo um aumento de respostas nos níveis “pouco satisfeito” e “nada satisfeito”. Com isto parece-nos importante repensar as metodologias comunicacionais adotadas sobre esta matéria.

Em 2017 optamos por apurar as verdadeiras expectativas dos trabalhadores face às áreas de intervenção de possíveis protocolos a celebrar, verificamos que das respostas recebidas 50,9% de inquiridos manifestaram interesse nas áreas da Saúde/Especialidades Médicas e 43, 4% preferência nos descontos em compras de supermercado. As outras áreas de interesse para os trabalhadores da Misericórdia foram as seguintes: livraria/papelaria (18,9%), seguros (18,9%), bem-estar e estética 17,9%, vestuário e calçado (13,2%), desporto (10,4%), reparação de automóveis (8,5%) e turismo/lazer (8,5%). Com isto podemos concluir que as preferências recaem sobre benefícios de primeira necessidade, ou seja, os trabalhadores esperam algo que complemente o seu vencimento e melhore a sua capacidade de resposta a nível financeiro.

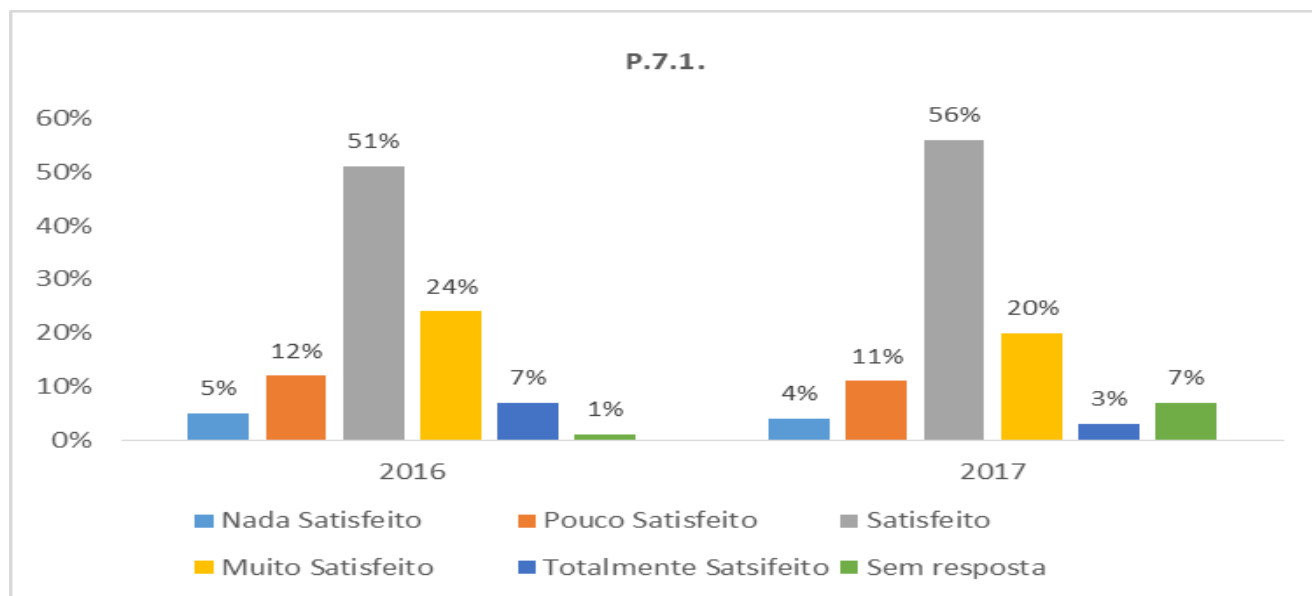
É primordial olhar para estas expectativas e procurar estratégias para se dar uma resposta de forma a reduzir os 41% de trabalhadores “nada satisfeito”.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Desta forma, recomenda-se que a Misericórdia procure celebrar protocolos mais alinhados com as necessidades manifestadas.

Gráfico 13



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

Os números de abstenção no período em análise foram muito elevados e sendo a satisfação e a motivação fatores críticos para a competitividade da organização e para a qualidade dos serviços prestados, pensamos ser importante procurar perceber quais os motivos que estão por detrás deste resultado.

Sugere-se a aplicação de questionários de Avaliação da Satisfação/Motivação dos Colaboradores por Resposta Social/Serviço por forma a aferir a “origem” da abstenção verificada e da desmotivação refletida nas respostas apuradas. Apenas uma recolha de informação mais localizada permitirá a análise, intervenção e eventual resolução dos problemas detetados.

Reconhece-se o papel fundamental das chefias diretas, enquanto líderes, as quais compete zelar pelo alinhamento dos objetivos estratégicos e dos resultados operacionais das suas equipas de trabalho.

Parece-nos essencial, seguir as orientações do referencial da qualidade, reforçando o compromisso com a melhoria contínua, promovendo a participação, o reconhecimento e a valorização individual.

Santarém, 06/04/2017