

APPACDM



APPACDM de Viana do Castelo
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

AVALIAÇÃO MOTIVAÇÃO COLABORADORES



Excellence
in Social Services

2017

Índice

1. NOTA INTRODUTÓRIA	3
2. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO - GLOBAL.....	3
2.1 FICHA TÉCNICA	3
2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....	3
3. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO POR RESPOSTA SOCIAL	4
3.1 CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's).....	4
3.2 FORMAÇÃO PROFISSIONAL	4
3.3 RESIDÊNCIAS	5
3.4 OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS	5
3.5 COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS.....	5
3.6 QUESTÕES ABERTAS.....	6
4. CONCLUSÕES FINAIS	8
5. PLANO DE AÇÃO	8

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Numa Instituição Particular de Solidariedade Social, como a APPACDM de Viana do Castelo, em que EFICIÊNCIA e a EFICÁCIA dos seus processos depende em grande parte do fator humano, é fundamental que os colaboradores se sintam motivados. Num bom ambiente de trabalho em que os colaboradores estão motivados, eles desenvolvem mais e melhor as suas potencialidades.

Neste âmbito é um desafio, para os gestores de qualquer organização, a avaliação da motivação dos seus colaboradores.

A par dos inquéritos por questionário que nos permitem avaliar a satisfação dos colaboradores, foram também aplicados e analisados questionários que nos permitem acompanhar a GESTÃO MOTIVACIONAL DOS COLABORADORES.

2. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO - GLOBAL

2.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 21/11/2017 a 21/12/2017

Escala utilizada: 4 Indicadores - Escala Qualitativa: Muito Motivado (MM); Motivado (M); Desmotivado (D); Muito Desmotivado (MD)

Inquéritos recebidos: 110 num total de 259 enviados

Taxa de resposta: 43%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2017	Desvio 2017	Meta 2018
77,51%	83,30%	78,26%	81,73%	83,80%	80%	+4%	80%

Quadro 2 – Análise aos resultados globais

Valores próximos dos 0% - Muito Desmotivado / Valores próximos de 100% - Muito Motivado
Fonte: Inquéritos de avaliação de motivação

Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa
CAT	4	27%	CAO P. L	6	46%	FP Melgaço	2	67%	LRE Monção	0	0	CAO Ursulinas	3	43%
STV	1	33%	FP P. L.	1	50%	CAO P. Barca	4	40%	LAP Monção	2	100%	CAO J. Barreto	3	50%
FP Areosa	2	33%	LRE Melgaço	3	30%	FP P. Barca	2	100%	CAO Valença	6	55%	CAO Cabedelo	11	69%
CAO Areosa	5	21%	CAO Melgaço	9	47%	CAO Monção	6	60%	LAP Valença	1	50%	CEPVI	3	30%
LRE Cabedelo	3	23%	CRI	9	64%	S. Centrais	3	43%	S. Admin.	1	17%	LRE V. Castelo	3	60%
LAP 1	0	0	LAP 2	0	0	LAP 4	1	50%	LRE 3 de Julho	6	67%	DC	10	71%

Quadro 3 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

3. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO POR RESPOSTA SOCIAL

3.1 CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's)

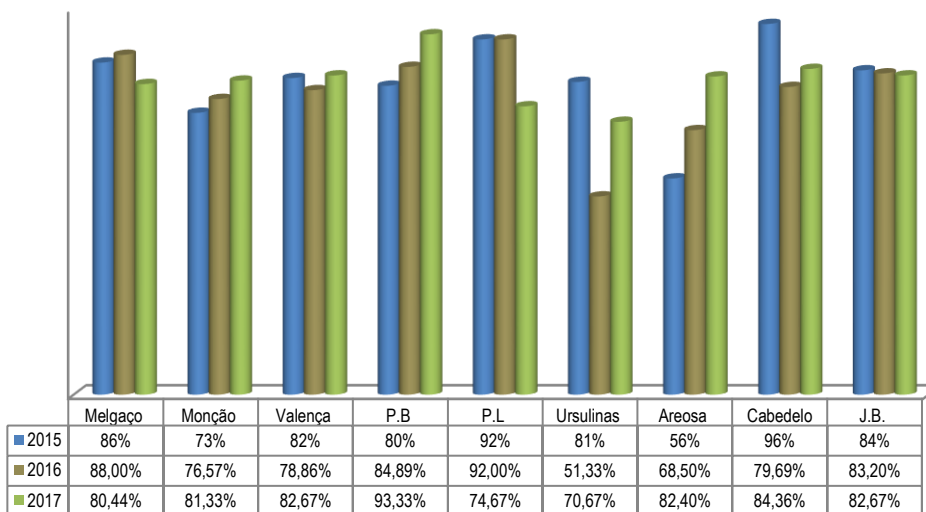


Gráfico 1 – Taxa média de Motivação (CAO's)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.2 FORMAÇÃO PROFISSIONAL

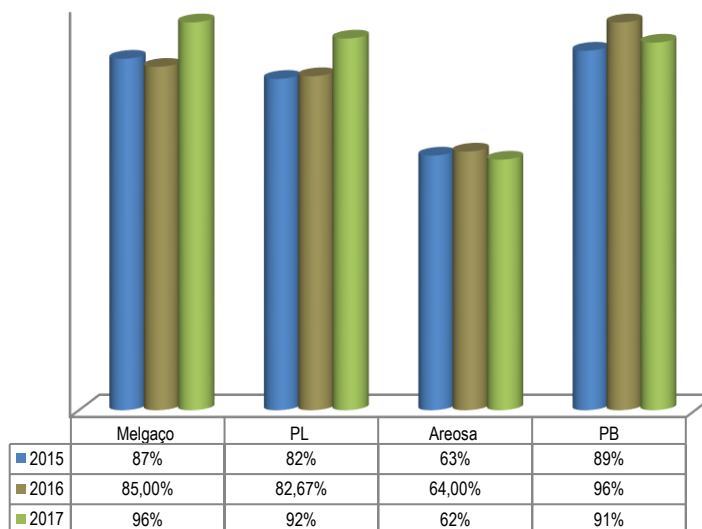


Gráfico 2 – Taxa média de Motivação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.3 RESIDÊNCIAS

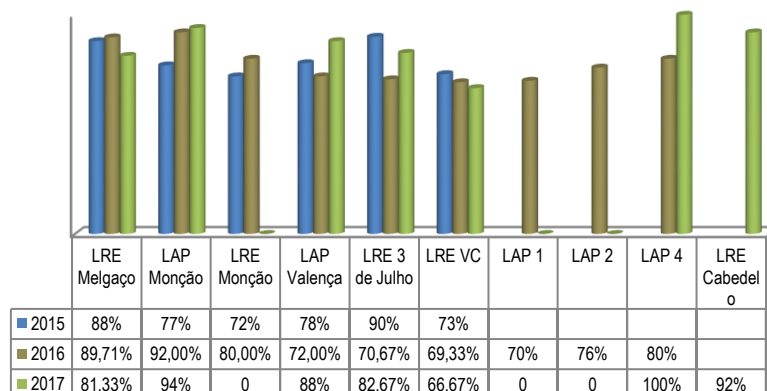


Gráfico 3 – Taxa média de Motivação (Área Residencial)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.4 OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

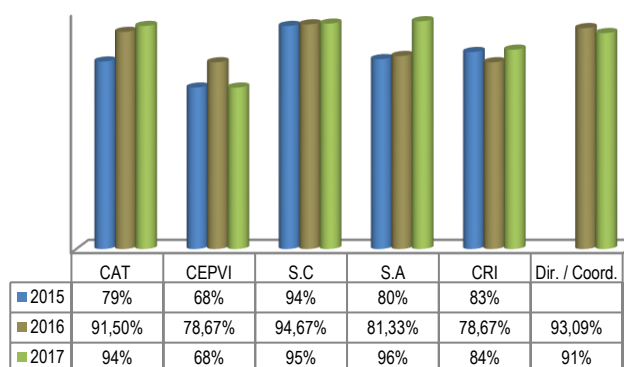


Gráfico 4 – Taxa média de Motivação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.5 COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

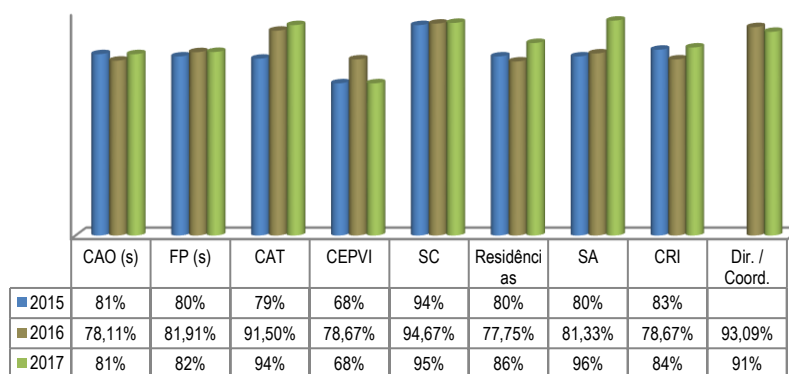


Gráfico 5 – Média de Motivação /Comparação entre respostas¹

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

¹ Os resultados incluídos neste gráfico para as respostas sociais que incluem mais do que uma Estrutura não são completamente reais. Resultam de uma média aritmética da taxa de cada estrutura e pretendem dar uma imagem abrangente da comparação entre respostas/serviços.

3.6 QUESTÕES ABERTAS

Para cada pergunta fechada foi dada a possibilidade aos inquiridos de referirem quais os fatores que poderiam aumentar o seu índice de motivação, caso o mesmo não fosse muito motivado (MM). Foi também solicitado aos colaboradores que referissem sugestões de melhoria.

Motivação para aprender novos métodos de trabalho: O que falta para que esteja Muito Motivado?

- Salário e categoria corretas
- A questão salarial é muito importante, mas a sustentabilidade da instituição é muito mais motivante
- Vencimento
- Disponibilidade de horário, uma vez que é complicado faltar aos apoios nas escolas para formação
- Formação nos novos métodos de trabalho
- Pessoas para ensinar
- Mais formação.
- Condições para fazer formações em horário laboral, comparticipação da formação, formação ajustada às necessidades.
- Equipas de planificação.
- Sinto-me motivado(a) apenas sinto que não surgem as oportunidades.
- Haver imparcialidade de tratamento.
- De momento não há nada que me desmotiva
- Salário em consonância, condições físicas dos estabelecimentos de ensino
- Reconhecimento pelo meu trabalho executado por parte da direção.
- Mais apoios em termos de recursos humanos. Uma melhor distribuição pelas outras estruturas dos clientes com um grau de deficiência mais severo.

Motivação para desenvolver trabalho em equipa: O que falta para que esteja Muito Motivado?

- Falta a motivação de quem nos rodeia
- Que exista equipa e ser colaborador, não trabalhador
- Que a equipa crie abertura para desenvolver métodos, para ser uma verdadeira equipa
- Motivação por parte de colegas
- Ter tempo para reunir com a equipa
- Condições para reunir durante o período de trabalho
- Aumento de salário.
- Maior cooperação entre colegas
- Funcionamento do centro como um todo, haver mais espírito de equipa
- Falta de tempo e de autonomia nas decisões sobre os alunos e métodos a usar com os mesmos
- Por vezes, à dificuldade de nos colocarmos no lugar do outro, para que a inter ajuda aconteça naturalmente.
- Que a equipa se sinta motivada

Motivação para participar em ações de formação: O que falta para que esteja Muito Motivado?

- Disponível para formação que se enquadre na minha atividade
- Formação adequada
- Formações orientadas a minha categoria profissional
- Formação na específica na área
- Disponibilidade de horário, uma vez que é complicado faltar aos apoios nas escolas para formação
- Apesar de estar muito motivada para participar em formações a empresa não tem proporcionado formações adequadas as funções que desempenho.
- As ações de formação são no horário pós laboral
- Que o assunto das formações seja de interesse pessoal ou profissional.
- Que as formações não sejam nos meus dias de folga
- Melhorias no local de trabalho como aquecimento nas salas e melhores acessos

- Condições para poder participar nas ditas formações sem mexer com o nosso horário de descanso.
- Condições para fazer formações em horário laboral, comparticipação da formação, formação ajustada às necessidades.
- Tempo.
- A nível interno há poucas ações de formação; a nível externo até à data não houveram ações da minha área profissional.
- Motivação eu tenho o problema é que os lares são esquecidos
- Não têm chegado a este Centro ações de formação. No entanto, seria muito difícil participar nelas por manifesta falta de tempo para as realizar devido à insuficiência de recursos humanos, tendo em consideração o nº elevado de clientes dependentes neste Centro.
- Em horário laboral só equipas técnicas é que tem a possibilidade de as fazer.

Motivação para participar projetos mudança na organização: O que falta para que esteja Muito Motivado?

- A organização não tem interesse na nossa opinião, não sabe trabalhar em equipa logo não há motivação para participar nos projetos
- Tudo que envolve mudança exige tempo. Tenho pouco tempo para planear
- Acreditar que todos querem a mudança
- Informação
- Existência dos mesmos
- As sugestões/propostas para mudança da organização requerem tempo para pensar e refletir no que existe e tempo é o que não temos.
- A verdade é que foi imposto á organização a implantação do sistema da qualidade. Mas afinal estamos a prestar serviço de qualidade fazendo o prestando o serviço ao cliente ou estamos mais preocupados em mostrar que fazemos no papel (porque isso leva muito tempo)
- Falta de tempo

Motivação para sugerir ações de melhoria: O que falta para que esteja Muito Motivado?

- Por vezes sermos entendidos
- Que essas sugestões fossem ouvidas e colocadas em prática
- As chefias ouvirem as necessidades e preocupações
- Resposta adequada, atempada e consideração das mesmas
- Trabalhadores com mais anos de experiência nesta instituição têm mais sugestões e opiniões sobre mudança
- Sinto que nem sempre as sugestões são aceites
- Que os responsáveis ouçam mais os colaboradores do Centro que trabalham diretamente com os clientes e percebam as suas reais dificuldades

SUGESTÕES

- Maior reconhecimento, do empenho e dedicação por parte da chefia
- Ser efetuada uma análise dos dados que temos dos colaboradores, incluindo as avaliações e programada formação adequada às debilidades
- Não acredito na motivação sem comunicação, reconhecimento e fé na mudança
- Formação para melhor entender os nossos clientes
- A desmotivação é geral em relação a colegas que subiram de categoria para escriturário principal, na minha opinião sem estarem classificados como tal. Se tem muito trabalho, também considero que tenho muito e de muita responsabilidade
- Desde o início que a empresa atribuiu um dia de férias como premio aos colaboradores que tivessem muito bom na avaliação de desempenho que eu discordo que só seja atribuído em percentagens e não na totalidade. Acho que todos os colaboradores que tem muito bom deveriam ser distinguidos, senão questiono onde fica a motivação ao fim de alguns anos de muito empenho dedicação, se no final o reconhecimento é igual ao do colaborador que tem suficiente na avaliação
- Mais ações de formação
- Formação Interna, mas direcionada a áreas de intervenção mais específicas na área do diagnóstico e da terapêutica.
- Publicar o que foi feito pela organização para melhorar a motivação dos colaboradores após tratamento da informação destes questionários
- Melhores salários

- Melhoria e dinamismo a nível de infraestruturas e formação de trabalho em equipa entre outras produtivas e indicadas a cada função
- Mais organização interna e reuniões de verdadeira coordenação
- As chefias passarem um dia no CAO e no Lar Residencial, conhecerem as características dos clientes

4. CONCLUSÕES FINAIS

Após a análise dos questionários deve salientar – se os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se uma subida percentual, de sensivelmente 2% (de 82% em 2016 para 84% em 2017) na média geral de motivação em relação ao ano transato, tendo superado a meta prevista em quatro por cento.
- Os colaboradores do Centro de Formação Profissional de Melgaço são os que apresentam um maior índice de motivação, com 96%.
- As respostas sociais devem analisar e avaliar os resultados obtidos principalmente se viram os seus índices de motivação descer em relação ao ano transato. Devem implementar medidas de melhoria em consonância com os dados apresentados e se as questões apresentarem dados inferiores a 60%.
- Relativamente às respostas dos colaboradores às questões: “O que falta para que esteja Muito Motivado? E às sugestões apresentadas, devem as respostas sociais analisa-las no âmbito da sua dinâmica e implementar as ações de melhoria que acharem necessárias.”

5. PLANO DE AÇÃO

Apesar de continuar a diminuir o número de inquéritos recebidos, no próximo ano será mantida a mesma metodologia, ou seja, os questionários serão enviados e preenchidos “on-line” atendendo que o processo decorre de forma mais eficiente, diminuindo bastante as despesas com as impressões e cópias em papel.

Assim, para o ano de 2018, serão aplicadas ações de melhoria para compreender a falta de adesão dos colaboradores em relação a esta nova metodologia:

1. Divulgação dos resultados da satisfação nas diferentes estruturas pela EQ e apresentação dos resultados do tratamento de todas as sugestões individuais efetuadas no processo de avaliação.

Viana do Castelo, 15 de março de 2018

Elaborado por Equipa da Qualidade - Alberta Leite	
Verificado por Gestor da Qualidade – Hugo Oterelo	
Aprovado por Presidente – Luiz Costa	