

APPACDM



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

## **AVALIAÇÃO MOTIVAÇÃO COLABORADORES**



2018

# Índice

<b>1. NOTA INTRODUTÓRIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO - GLOBAL.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....</b>	<b>3</b>
<b>3. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO POR RESPOSTA SOCIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's).....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 FORMAÇÃO PROFISSIONAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3 RESIDÊNCIAS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4 OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.5 COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS.....</b>	<b>6</b>
<b>3.6 QUESTÕES ABERTAS.....</b>	<b>6</b>
<b>4. CONCLUSÕES FINAIS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. PLANO DE AÇÃO .....</b>	<b>10</b>

## 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:** 20/06/2018 a 31/07/2018

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

**Inquéritos recebidos:** 99 num total de 246 enviados

**Taxa de resposta:** 40%

**Inquéritos inválidos:** 0

**Tratamento e análise:** Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

### 2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018	Desvio 2018	Meta 2019
83,30%	78,26%	81,73%	83,80%	79,95%	80%	0%	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
DC	7	41%	Delegação Melgaço	12	57%	CAO Valença	4	40%	CAO Ursulinas	5	71%
STV	1	50%	LRE Melgaço	6	67%	LAP Valença	1	50%	LAP 4	1	50%
CEFPA	7	19%	CAO Monção	6	50%	Delegação Ponte da Barca	7	73%	CAO J. Barreto	3	20%
LAP 1	1	50%	LRE Monção	3	33%	Delegação PL	4	28%	LRE 3 de Julho	1	13%
LAP 2	0	0	LAP Monção	2	100%	S. Centrais	3	75%	CAO Cabedelo	9	57%
CEPVI	3	36%	CRI	4	33%	S. ADM	1	20%	LRE Cabedelo	5	50%
LRE VC	1	25%									

Quadro 3 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

### 3. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO POR RESPOSTA SOCIAL

#### 3.1 CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's)

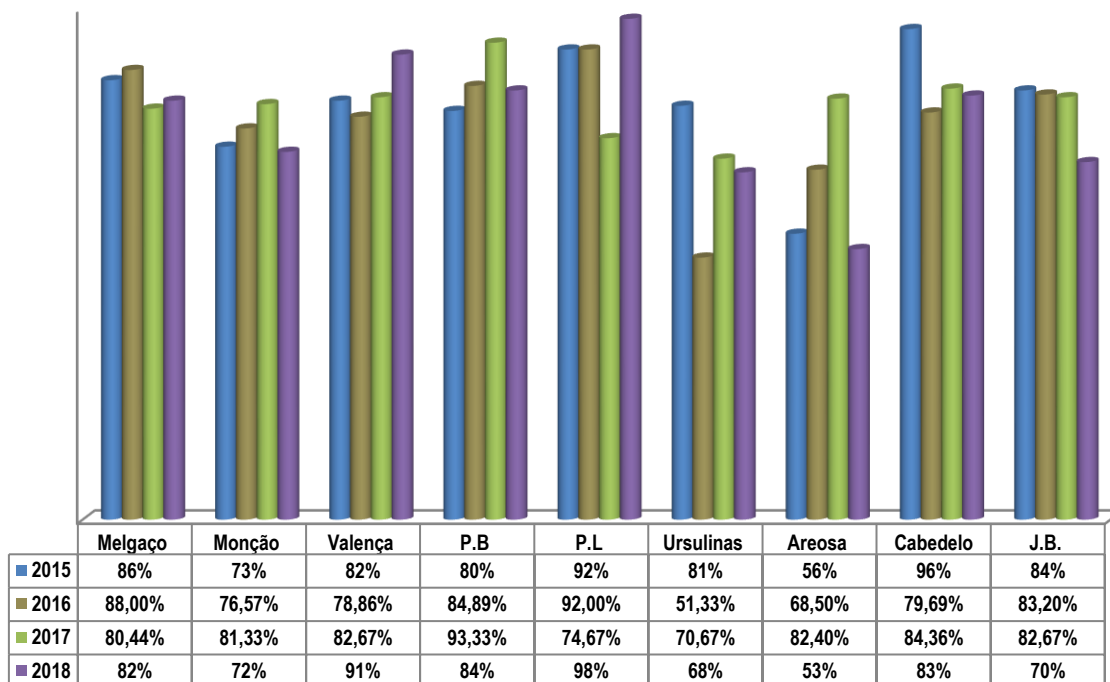


Gráfico 1 – Taxa média de Motivação (CAO's)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

#### 3.2 FORMAÇÃO PROFISSIONAL

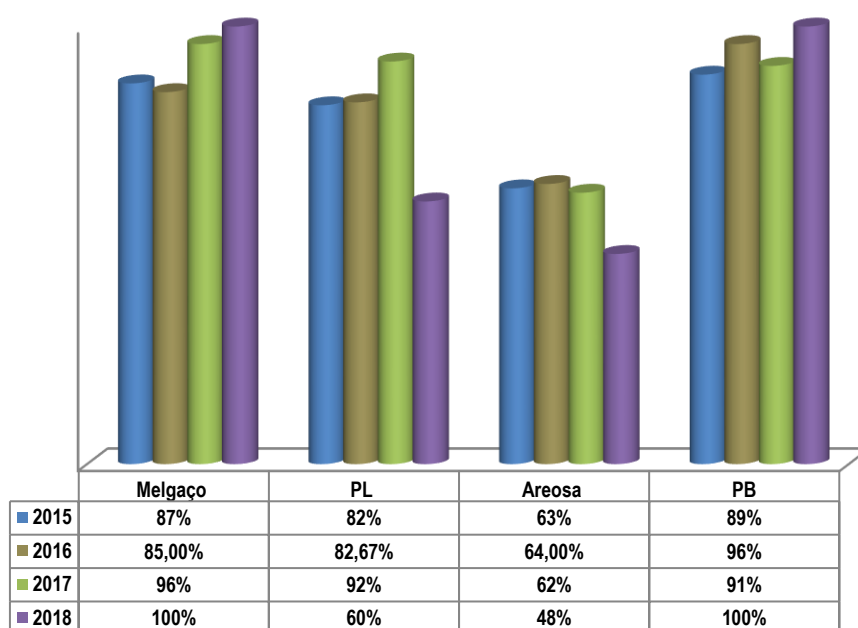


Gráfico 2 – Taxa média de Motivação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

### 3.3 RESIDÊNCIAS

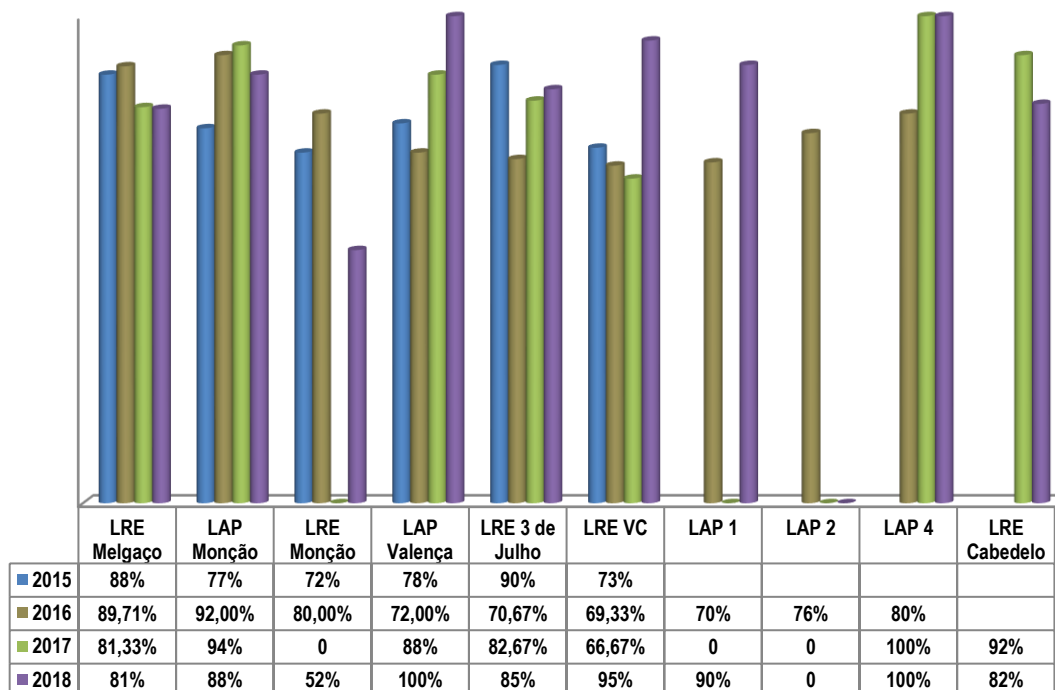


Gráfico 3 – Taxa média de Motivação (Área Residencial)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

### 3.4 OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

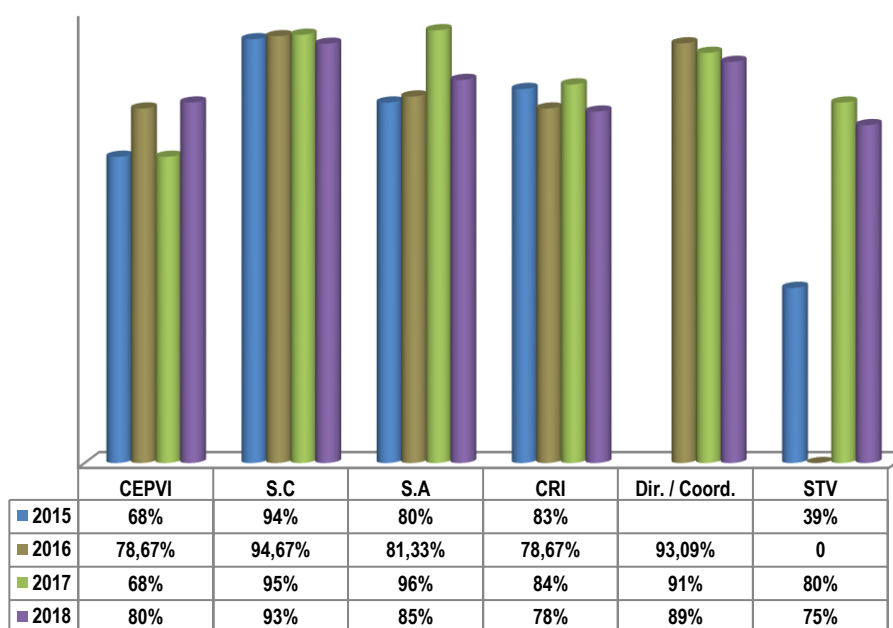


Gráfico 4 – Taxa média de Motivação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

### 3.5 COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

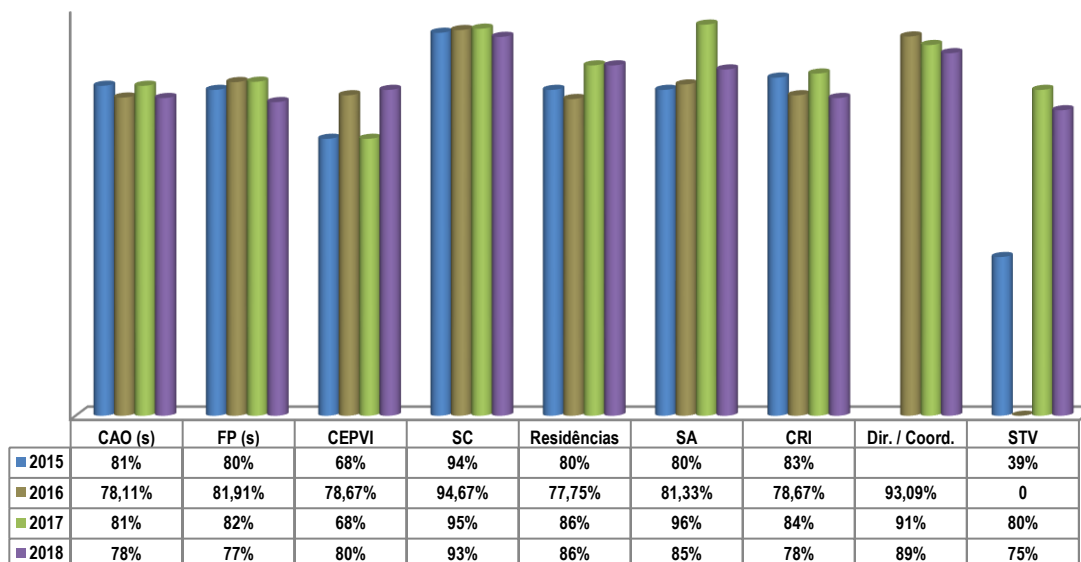


Gráfico 5 – Média de Motivação / Comparação entre respostas<sup>1</sup>

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

### 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?

- Ter mais pessoal, tanto no contato direto com os clientes, como pessoal auxiliar
- O fator salarial, é um, senão o mais importante meio motivador
- Existirem novos métodos
- Tanto faz estar motivado e fazer muito como estar desmotivado e não fazer nada. Ganhamos o mesmo. Promoções de carreira não há. Ou será que chega os reconhecimentos que dão pela avaliação de desempenho anual? Não acham que se merecia mais?
- Valorar o nosso trabalho.
- Mais igualdade entre os colaboradores e sermos melhores pagos
- Bom ambiente laboral.
- Honestidade com os funcionários
- Estou completamente realizada com o trabalho que desempenho.
- Formação de qualidade
- Confiança nos colaboradores
- Nada

<sup>1</sup> 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.

- Que esses métodos de trabalho venham de encontro às minhas necessidades e que haja formação adequada dos mesmos
- Falta de estímulo por parte da chefia

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

- As colegas quererem trabalhar em equipa
- Melhor relação nas qualidades dos Recursos Humanos
- Nada
- A diversificação de personalidades e a falta de empatia.
- Mais valorização do trabalho realizado, por parte das Chefias.
- Melhor equipa
- Tratar de igual forma todos os colaboradores
- Reconhecimento do meu esforço
- Compreensão profissional.
- Confiança por parte dos superiores
- Nada a opor
- Comunicação
- Realizar formação em liderança de grupo
- Nada
- Uma chefia adequada
- Falta equipa

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

- Não haver muitas ações de formação que se enquadrem na minha área
- Ideias novas
- Que as mesmas sejam adequadas às funções.
- Formações só canalizadas para viana, falta de propostas e possibilidade de dispensa no horário de trabalho.
- Participação em mais formações, relacionadas com a atividade
- As formações serem descentralizadas
- Tempo disponível
- Falta ações de formação
- Colaboração mútua.
- Ter mais tempo
- Nada em falta
- Tempo
- Que as formações que surjam vão de encontro com as minhas necessidades
- Direitos de igualdade independentemente qual seja o horário
- Conhecimento das mesmas.

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

- Participar nessa mudança
- Informação
- Ver vontade da parte dos superiores
- Mais informação de todos os projetos
- As dificuldades económicas que a instituição sofre a bastante tempo leva a que sirva sempre de pretexto para que os projetos não avancem.
- Participação/ colaboração de todos os elementos da equipa.
- Que os funcionários sejam ouvidos e respeitados
- Recursos económicos para concretização desses projetos
- De momento não sinto essa falta
- Abertura
- Ser mais envolvido nas mudanças da organização

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

- Condições de trabalho
- Nada
- Maior abertura por parte da direção para aceitar sugestões
- Condições de trabalho
- Boa receção a essas sugestões
- A falta de afetividade e de respeito de todos os colaboradores.
- Falta de apoio por parte da Direção da APPACDM, incluindo o departamento de recursos humanos
- A pouca receptividade da organização a sugestões.
- ser ouvido
- Não são levadas em consideração

### SUGESTÕES

- Modificar o espaço e melhoria dos equipamentos
- Mudar o formato das reuniões de coordenação com mais participação dos diretores técnicos
- Recursos Humanos recrutam colaboradores sem sensibilidade humana necessária, sem aptidão para exercer a funções.
- Haver pelo menos mais 1 auxiliar no CAO. Há alturas em que precisamos de ajuda respetivamente a 2 clientes profundos.
- As chefias deviam fomentar a união entre todas as Estruturas, que estão quase de costas voltadas.
- Resumindo acho que deveríamos ser mais reconhecidos. A nível salarial para as funções desempenhadas com as responsabilidades que temos somos mal reconhecidos. A nível de usufruir do tempo de férias, não deveria só a entidade patronal decidir qual o tempo de férias que queremos gozar.
- Novos documentos de trabalho
- Mais um colaborador que neste momento faz muita falta, sinto os colaboradores esgotados fisicamente e psicologicamente
- Apesar de todos estes aspetos negativos, posso extrair, que a organização possa empreender mais regras com que faça que toda a equipa (LRE Melgaço), consiga ter um bom ambiente profissional/laboral em harmonia e bem-estar.
- Provavelmente com esta pequena sugestão/mudança, o nosso trabalho seria elaborado com mais fruição/satisfação.

- As sugestões nem sempre são apreciadas por isso a desmotivação é grande.
- Mais recursos humanos para proporcionar uma boa intervenção com os clientes, apoio dia e principalmente noite (LAR).
- Nada a sugerir
- Intercâmbio de experiências com IPSS similares.
- Aumento salarial.
- Estou a substituir uma colega minha, mas adoraria continuar a trabalhar nesta equipa, e sinto que faço muita falta;)
- Para darmos uma resposta de mais qualidade, e sem correr riscos de relativamente à segurança dos jovens, sugiro aumentar os recursos humanos.
- A empresa deveria repensar a forma como distingue as avaliações de desempenho dos colaboradores. e extremamente desmotivante fazer sempre tudo da melhor maneira para que tudo corra bem com os clientes e colegas e o reconhecimento salarial e igual entre quem é avaliado de suficiente e quem é muito bom na mesma categoria profissional o desempenho muito bom e reconhecido da mesma forma que o suficiente não é justo.
- Distinguir todo o colaborador, que seja avaliado de muito bom, na sua avaliação, com um dia de férias, pois só assim será diferenciado daquele trabalhador que apenas cumpre o básico e que trabalha para o suficiente.
- Até resolverem o verdadeiro problema deste centro a motivação e a satisfação nunca vai ser diferente, qualquer dia, nem se preenche mais estes questionários....não vale a pena.
- Mais formação nas problemáticas dos nossos utentes
- Rotatividade nas equipas; Bónus extra para feriados/domingos; Maior rigor nas avaliações dos colaboradores;
- Mais oferta para ações de formação gratuitas
- Um lar mais equilibrado ou então justiça salarial de acordo com a mesma categoria, visto que, temos o lar mais pesado da APPACDM.
- Ganhar mais do que os colaboradores dos outros lares. Temos um lar dos mais pesados que conheço da APPACDM

#### 4. CONCLUSÕES FINAIS

Após a análise dos questionários devem salientar-se os seguintes pontos de reflexão:

- Verificou-se uma descida percentual, de 3,85% (de 84% em 2017 para 80% em 2018) na média geral de motivação em relação ao ano transato, tendo atingido a meta prevista de 80%.
- Os colaboradores do CAO de Ponte de Lima são os que apresentam um maior índice de motivação, com 98%.
- 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 50%.
- Relativamente às respostas dos colaboradores às questões: "O que falta para que esteja Muito Motivado? E às sugestões apresentadas, devem as respostas sociais analisá-las no âmbito da sua dinâmica e implementar as ações de melhoria que acharem necessárias.

## 5. PLANO DE AÇÃO

Face à diminuição acentuada da participação dos colaboradores na avaliação da motivação, foi discutido, em reunião de coordenação, a possibilidade de:

1. Manter-se a metodologia que tem vindo a ser utilizada, nomeadamente o envio dos questionários através da plataforma online;
2. Voltar a aplicar os questionários através da entrega dos mesmos em formato papel;
3. Aplicar os questionários no mês de dezembro.

Analisados todos os pontos entre os elementos presentes na reunião de coordenação, ficou decidido, que no próximo ano o processo seria mantido nos mesmos moldes do ano anterior. Caso em 2019 os níveis de participação neste processo se mantenham em níveis abaixo dos 50% será analisada a possibilidade de optar por outro processo para avaliar a satisfação/motivação dos colaboradores.

Também foi sugerido a disponibilização de um computador na delegação/centro para num dia estipulado, o colaborador fosse preencher o questionário.

Viana do Castelo, 05 de novembro de 2018

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