

APPACDM



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

AVALIAÇÃO MOTIVAÇÃO COLABORADORES

2019

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.....	6
3.6 QUESTÕES ABERTAS.....	6
4. CONCLUSÕES FINAIS.....	9
5. PLANO DE AÇÃO.....	9

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 dependem 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 COMPONENTE MOTIVACIONAL DOS COLABORADORES.

2. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO - GLOBAL

2.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 27/06/2019 a 31/07/2019

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

Inquéritos recebidos: 86 num total de 266 enviados

Taxa de resposta: 32%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2015	2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Desvio 2019	Meta 2020
78,26%	81,73%	83,80%	79,95%	82,01%	80%	+2%	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	6	40%	CAO e FP Melgaço	13	62%	CAO Valença	6	43%	CAO Ursulinas	2	25%
STV	0	0	LRE Melgaço	3	30%	LAP Valença	2	100%	LAP 4	0	0
CAO (s) e FP Areosa	3	7%	CAO Monção	5	50%	CAO e FP Ponte da Barca	7	58%	CAO J. Barreto	3	27%
LAP 1	0	0	LRE Monção	3	50%	CAO e FP Ponte de Lima	9	56%	LRE 3 de Julho	1	10%
LAP 2	0	0	LAP Monção	1	50%	S. Centrais	4	80%	CAO Cabedelo	7	35%
CEPVI	2	4%	CRI	3	23%	S. ADM	1	17%	LRE Cabedelo	4	29%
LRE VC	1	20%									

Quadro 3 – Nº/Taxa de questionários recebidos por Estrutura

3. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO POR RESPOSTA SOCIAL

3.1 CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's)

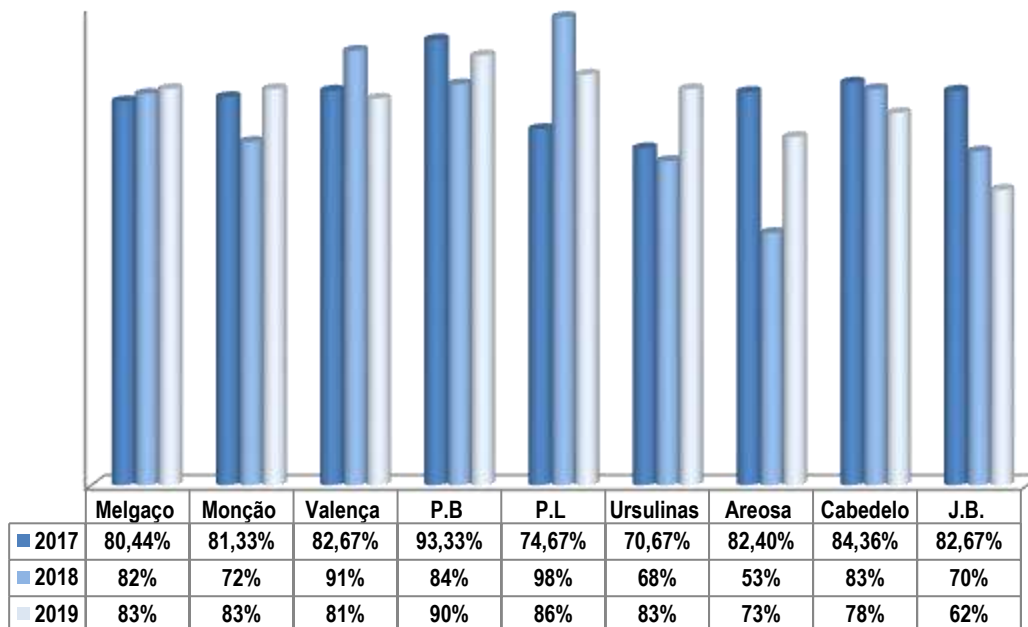


Gráfico 1 – Taxa média de Motivação (CAO's)
 Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.2 FORMAÇÃO PROFISSIONAL

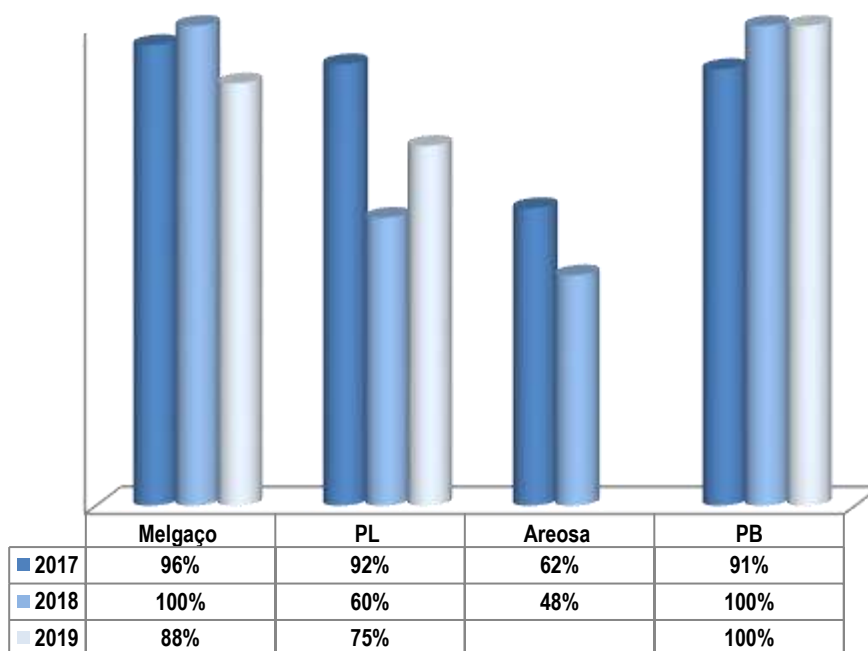


Gráfico 2 – Taxa média de Motivação (Centros de Formação Profissional)
 Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.3 RESIDÊNCIAS

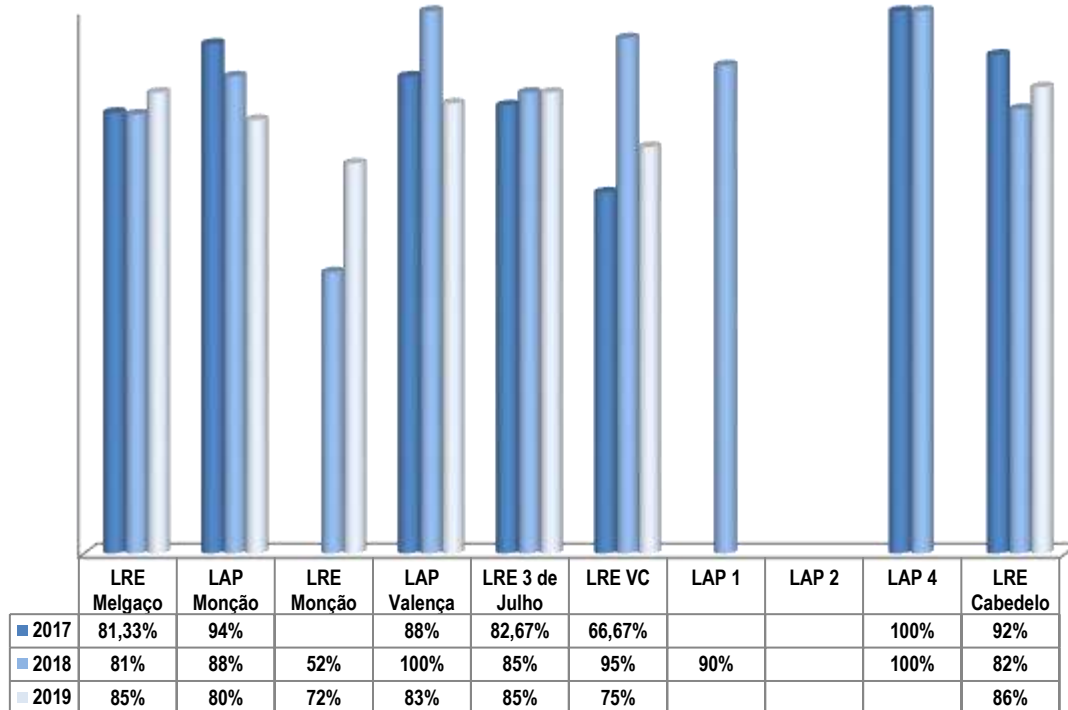


Gráfico 3 – Taxa média de Motivação (Área Residencial)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.4 OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

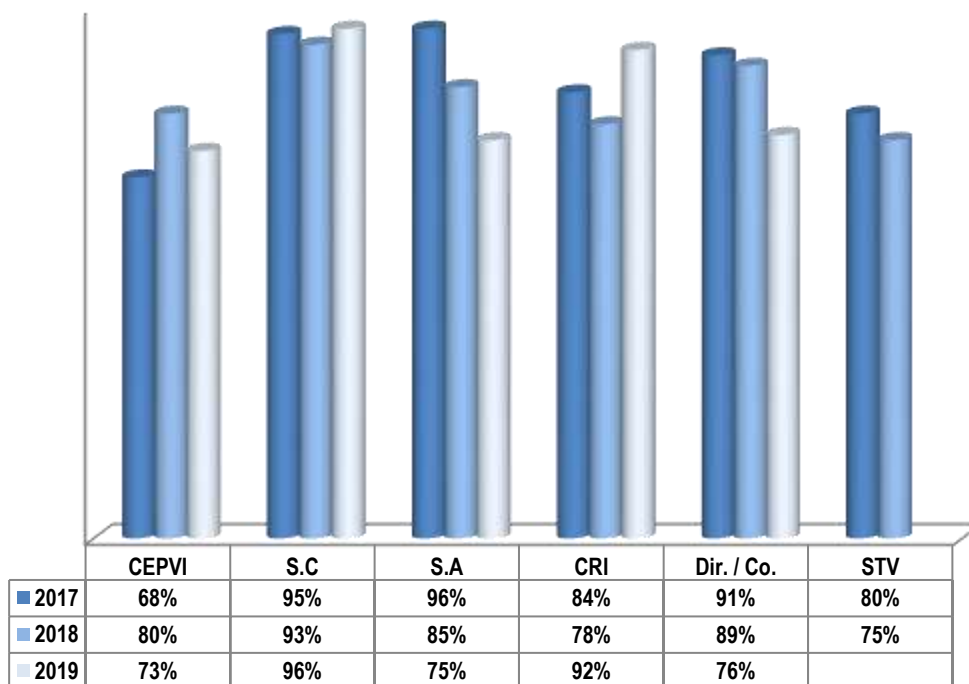


Gráfico 4 – Taxa média de Motivação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

3.5 COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

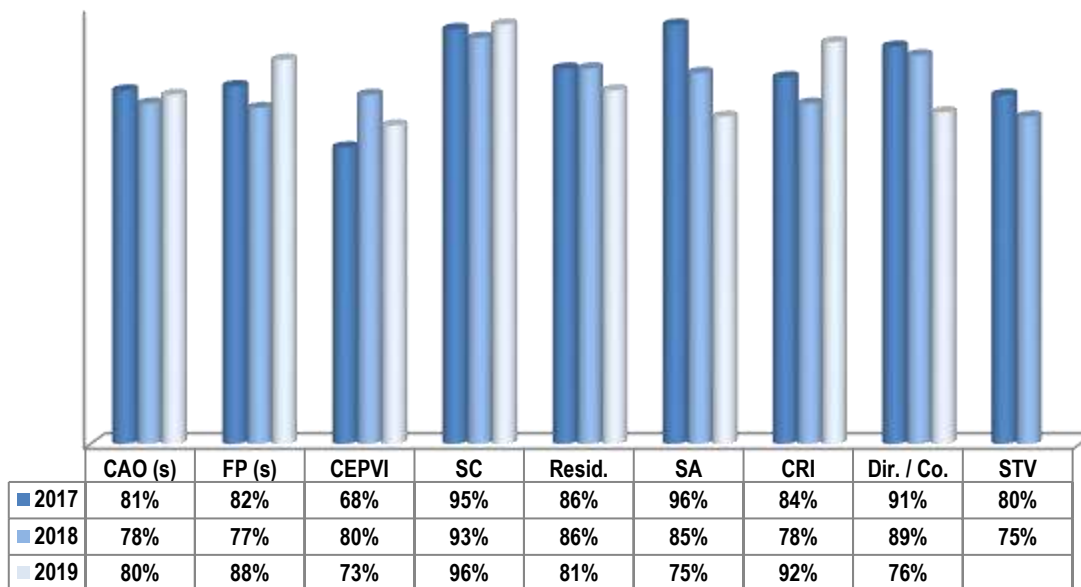


Gráfico 5 – Média de Motivação / Comparação entre respostas¹

Fonte: Inquéritos de avaliação da motivação

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?

Aspetos económicos e financeiros	4
Formação mais adequada	3
Mais reconhecimento	3
Melhores condições de trabalho	2
Outras	2

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.

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

- Motivação dos meus colaboradores;
- Disponibilidade da equipa;
- Melhor gestão dos recursos humanos, para que a motivação mantenha positiva;
- Maior confiança em quem dirige;
- As colegas não estão motivadas;
- EXISTE DEMASIADA "PAPELADA" PARA SE FAZER. TEMOS DE DESENVOLVER NOS ATELIER ATIVIDADES E AO MESMO TEMPO FAZER PLANEAMENTOS, SUMARIOS, ENTRE OUTRAS COISAS, SENDO QUE A PLATAFORMA INFORMÁTICA POR VEZES É ERRÁTICA E LENTA. CONCILIAR ISTO COM UM ATELIER GRANDE E CLIENTES PROBLEMÁTICOS E EXIGENTES, NÃO AJUDA.
- Mais união e compreensão entre todos;
- Mais cooperação entre os trabalhadores;
- Pessoas com diferentes personalidades;
- Formar equipas novas;
- Reconhecimento pessoal;
- Maior abertura da parte de alguns colegas, penso que existe pois o companheirismo a nível de trabalho de grupo;
- Uma equipa de trabalho que funcione e seja verdadeiramente equipa de trabalho;
- APATIA NO TRABALHO DESENVOLVIDO, NÃO QUERENDO DIZER QUE ME FALTA PROFISSIONALISMO AO CUMPRIR MEU TRABALHO.

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

Formação adequada às funções	7
Horários das formações	3
Custos das formações	2
Falta de tempo ou distância	2
Pouca oferta por parte da Instituição	2

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

- Melhor gestão dos recursos humanos;
- Abertura para novas ideias por parte das chefias;
- As dificuldades económicas da instituição estão sempre presentes embora me pareça que esse cuidado não é tão tomado em conta noutros centros;
- Apoio dos colegas;
- Ter mais informações sobre as possíveis mudanças;
- Participar nesses projetos.

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

Que as melhorias sejam efetivadas	3
Abertura e aceitação pelas chefias	2
Outras	3

SUGESTÕES

2019 – Sugestões e comentários	RS	Ação
Colaboradores que tenham a consciência de diminuição mental/ doença mental, ética profissional e social;	LRE	Comentário
Seria bom ter um psicólogo ou outro profissional com quem pudéssemos falar sobre as nossas dúvidas e dificuldades, uma vez que a nossa psicóloga é ao mesmo tempo diretora e psicóloga;	CAO	Compreendemos a validade e pertinência da sugestão. Contudo, a situação económica da instituição não permite dar andamento a esta sugestão.
Mais compreensão;	LRE	Comentário
Verificou -se uma melhoria no reconhecimento dos colaboradores com atribuição do dia 24 e 30 de dezembro, mas ainda aguardamos por parte da direção a atribuição da tarde esporádica e rotativa da folga a sexta. Pela minha parte entrego-me de corpo e alma as minhas funções, tentando dar o meu melhor para o contributo da qualidade de vida do cliente mas com a passar dos anos verifico muito desgaste principalmente a nível emocional;	CAO	Não é possível implementar esta sugestão atendendo que teria de ser replicado pelos cerca de 320 colaboradores, o que se torna inviável.
Não podendo mudar de instalações fazer melhorias nas existentes assim como atualizar o material de trabalho entre outras;	CAO	Direção Técnica deve averiguar mais concretamente esta situação, pois da forma que está escrito não se consegue interpretar
Dar mais ouvidos aos funcionários pois são eles que vivem o dia-a-dia com os utentes;	LRE	Comentário para ser analisado e interpretado pelas chefias
Alterar ferramentas de avaliação e planeamento;	CAO	Estamos em crer que se refere a ferramentas de planeamento e avaliação individual de clientes. Está a ser estudada a possibilidade de alterar Software de trabalho assim como o modelo de planeamento individual.
Melhores salários, melhores condições de trabalho como melhoramento dos planos individuais;	CAO	Comentário
Sugiro à Direção da instituição e aos recursos humanos que resolvam os problemas de relações interpessoais com mais justiça, mais empenho e envolvimento. Porque, da forma como o fizeram com colaboradores do Cabedelo, desmotivam o trabalho de equipa. Fiquei bastante desapontada com a indiferença com que prejudicaram o trabalho tão difícil, feito com tanto gosto, dedicação e empenho de um colaborador, que estava classificado com avaliação de excelente. Para resolver os problemas que uns provocam não há necessidade de prejudicar os clientes, nem grande parte da equipa;	CAO	O feedback que tem chegado à Direção foi que o ambiente de trabalho melhorou significativamente depois das mudanças efetuadas.
Esta em falta alguém para os serviços gerais (limpezas e tratamento das roupas);	LRE	Situação resolvida.
O Presidente e o diretor de recursos humanos criarem o "Dia Aberto" cujo objetivo seria passarem um dia no centro, com os colaboradores, de forma a conhecerem a complexidade de todo o seu trabalho com os clientes.	CAO	Medida a implementar em 2020, deve constar do PAG 2020 (pelo menos metade das estruturas).

4. CONCLUSÕES FINAIS

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

- Verificou-se uma subida percentual, de 2% (de 80% em 2018 para 82% em 2019) na média geral de motivação em relação ao ano transato, tendo superado a meta prevista de 80%.
- Os colaboradores da Formação Profissional de Ponte de Lima são os que apresentam um maior índice de motivação, com 100%.
- 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

Aquando a avaliação dos resultados da avaliação de motivação dos colaboradores no ano transato foram implementadas as seguintes ações de melhoria:

1. Foi dada a possibilidade aos colaboradores de responderem ao questionário, num computador disponibilizado pela Direção Técnica;
2. Foi sugerida a deslocação às estruturas que tenham problemas na receção dos questionários para solucionar o problema.

Apesar de todos os esforços a tendência da taxa de participação continua a ser de diminuição dos valores. No ano passado, em Reunião de Coordenação, ficou decidido que se em 2019 os níveis de participação neste processo se mantivessem em níveis abaixo dos 50% seria analisada a possibilidade de se optar por outro processo para avaliar a satisfação/motivação dos colaboradores.

Para o próximo ciclo de avaliação de motivação será adotada a medida de melhoria sugerida em sede de reunião de avaliação e revisão do sistema 2019. Esta medida não foi implementada no processo de 2019, pela proximidade entre a decisão e o envio dos questionários de motivação. A medida passa por sortear um colaborador que tenha comprovadamente respondido aos questionários no ano em causa. O mesmo será congratulado com um dia de férias extra.

Viana do Castelo, 30 de setembro de 2019

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