





Hospital de Magalhães Lemos

Núcleo de Auditoria da Qualidade

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	
Reunião do C.A.	
26/1/17	
Acta n.º 41/2017	
 António Leuzenher Presidente	 Alberto Pinoto Vogal Executivo
 Joaquim Ramos Director Clínico	 João Teles Enfermeiro Director

Ao

Exmo. Conselho de Administração

**Assunto: Avaliação da Satisfação dos Funcionários do HML, EPE (2016)**

Dando cumprimento ao Plano de Auditoria 2016, no âmbito do processo de Acreditação/Certificação do HML, EPE, anexa-se, para apreciação/homologação, o documento em assunto.

Com os melhores cumprimentos,

Hospital de Magalhães Lemos, 26 de janeiro de 2017

O Coordenador do Núcleo de Auditoria da Qualidade,



000457 HML 26/JAN/17

# Avaliação da Satisfação dos Funcionários do Hospital de Magalhães Lemos, EPE

Dezembro | 2016

**GRUPO DE AUDITORIA DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS**

José João Silva | Ana Gonzaga | Inês Barbosa | Maria João Moreira | Paulo Horta

## INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, o desgaste físico e emocional relacionado com o trabalho pode ser considerado um grave problema entre trabalhadores de várias profissões. A questão da insatisfação e do burnout ganharam relevo, nos últimos anos, em contextos organizacionais, nos quais é valorizada a sua prevenção como determinante do sucesso profissional. Neste sentido, muitos estudos têm sido realizados com o objetivo de identificar os fatores geradores de insatisfação profissional e/ou burnout no trabalho, visando implementar estratégias organizacionais para aumentar a satisfação dos trabalhadores, manter o seu equilíbrio psicossocial, melhorando os níveis de desempenho e de produtividade e, no caso particular dos técnicos de saúde, promover a melhoria na qualidade de cuidados prestados aos utentes.

O presente estudo pretende avaliar os níveis de satisfação dos profissionais do HML, EPE, integrando-se no seu programa de auditorias internas.

Para consecução do objetivo proposto, foi utilizada a versão portuguesa de Malheiro (2009) do **Job Satisfaction Survey** (Spector, 1985). Para garantir a total confidencialidade dos participantes, optou-se por não incluir no questionário qualquer dado de identificação pessoal ou profissional. Tal como nos anos anteriores, foi previamente enviado mail a todos os funcionários, informando da realização do estudo e da sua data de início e conclusão. Os questionários estiveram disponíveis nos serviços durante 10 dias.

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Satisfação

	Valor mínimo obtido	Valor máximo obtido	Valor médio obtido	Valor central (ponto de corte)	Desvio em relação ao valor central
SATISFAÇÃO GERAL	46	175	116	126	-10,00

Os resultados obtidos apontam para uma pontuação média de 116 na satisfação total. Como a escala tem como valor mínimo 36 e valor máximo 216, o resultado obtido (116) posiciona-se 10 pontos abaixo do ponto médio, concluindo-se que a satisfação total na instituição se encontra ligeiramente abaixo da média.

	Valor mínimo obtido	Valor máximo obtido	Valor médio obtido	Valor central (ponto de corte)	Desvio em relação ao valor central
REMUNERAÇÃO	3	17	7,88	14	- 6,12
PROMOÇÃO	3	19	9,31	14	- 4,69
SUPERVISÃO	4	24	17,77	14	+ 3,77
BENEFÍCIOS SOCIAIS	1	24	9,91	14	- 4,09
RECONHECIMENTO	4	20	11,00	14	- 3,00
CONDIÇÕES DE TRABALHO	4	24	11,86	14	- 2,14
COLEGAS DE TRABALHO	4	24	16,90	14	+ 2,90
NATUREZA DO TRABALHO	5	24	18,12	14	+ 4,12
COMUNICAÇÃO	4	24	13,68	14	- 0,32

Para as diferentes dimensões de satisfação, os valores médios obtidos estão compreendidos entre 7,88 (Remuneração) e 18,12 (Natureza do Trabalho). Encontram-se acima do centro da escala as dimensões Natureza do Trabalho, Supervisão e Colegas, o que indica serem as dimensões que obtiveram maior grau de satisfação. Abaixo do centro da escala encontram-se as dimensões Remuneração, Promoção e Benefícios Sociais, respetivamente com cerca de 6, 5 e 4 pontos abaixo do valor central, o que indica serem as dimensões de menor satisfação.

## **1. METODOLOGIA**

### **1.1. Caracterização da amostra**

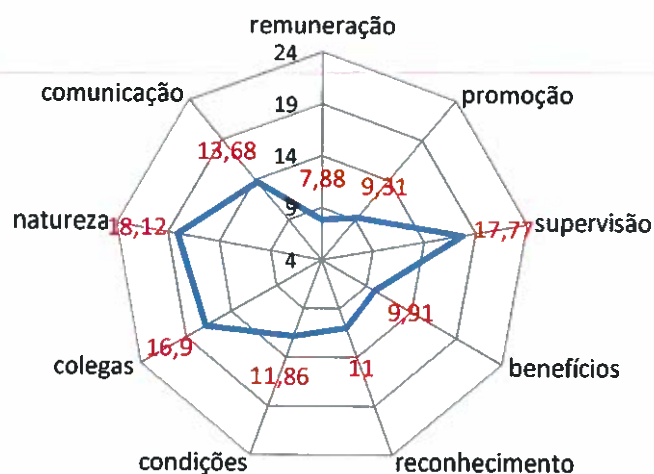
A amostra é constituída por 154 funcionários do Hospital de Magalhães Lemos, EPE, correspondendo a cerca de 40% da população total da instituição.

### **1.2. Questionário**

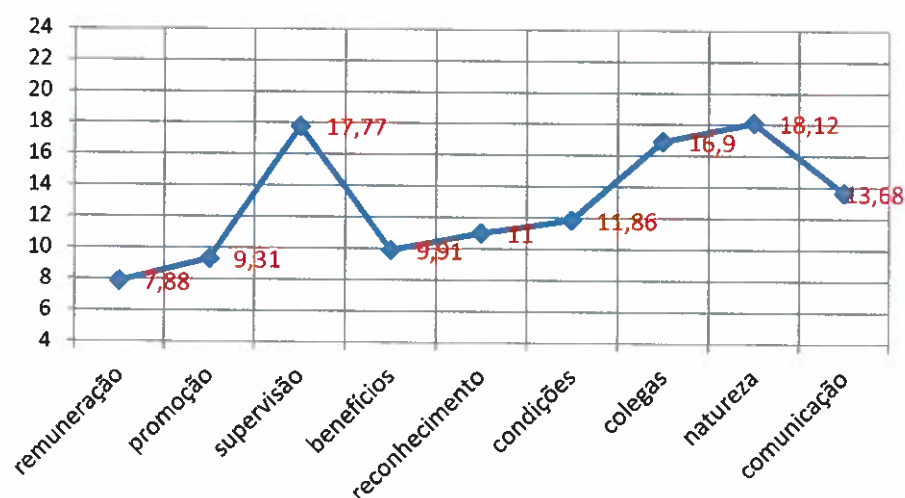
Foi utilizada a versão portuguesa de Malheiro (2009) do **Job Satisfaction Survey** (Spector, 1985) que tem como objetivo avaliar, por um lado, a Satisfação Geral e, por outro, algumas dimensões específicas da satisfação profissional: remuneração, promoção, supervisão, benefícios sociais, reconhecimento, procedimentos de trabalho, colegas de trabalho, natureza do trabalho e comunicação. O autor partiu do pressuposto que estas dimensões avaliam adequadamente a Satisfação Profissional e que a soma das respetivas subescalas, constituiriam uma boa medida para calcular a Satisfação em geral. O questionário é constituído por 36 itens, avaliados numa escala tipo Likert de seis pontos (1 – discordo fortemente a 6 – concordo fortemente), sendo que dezanove dos itens são invertidos e cotados de modo inverso. O valor total da escala pode oscilar entre 36 e 216 (sendo o ponto de corte o valor central de 126) e a pontuação de cada uma das sub-escalas pode variar entre 4 e 24 (sendo o ponto de corte o valor central de 14).

### **1.3. Tratamento dos dados**

A recolha da informação assentou em processos manuais, todos os questionários foram numerados e as respetivas respostas lançadas informaticamente. Foram processados 154 questionários preenchidos de forma integral ou parcial.



O mesmo gráfico, num outro formato mais linear:



Numa análise mais detalhada das respostas às questões que compõem cada dimensão, verifica-se que, no que diz respeito à Remuneração, o baixo grau de satisfação relaciona-se com a perceção de injustiça do salário e com as oportunidades de aumento salarial; salienta-se que os participantes, de forma geral, não associam a baixa remuneração à falta de apreciação do seu trabalho, possivelmente atribuindo o baixo rendimento económico a fatores externos à instituição. No que refere à Promoção, os participantes encontram-se mais insatisfeitos com as oportunidades de promoção e com a ausência de correlação entre oportunidades de promoção e qualidade do trabalho desenvolvido. Por outro lado, verifica-se um elevado grau de satisfação dos profissionais no que diz respeito ao conteúdo funcional das atividades que desenvolvem, assim como no que se refere à relação com o superior hierárquico e com os colegas de trabalho.

## 2.2. Circuito de reclamações/sugestões

			Modo procedimento			Obtenção de resposta	
	não	sim	Comunicação oral ao superior	Comunicação escrita ao superior	Comunicação direta ao CA	não	sim
n	105	49	15	15	19	20	29
%	68	32	31	31	38	41	59

Dos participantes, apenas 32% referiram ter já apresentado uma sugestão/reclamação; dos que o fizeram, cerca de 62% apresentaram a sugestão/reclamação ao seu superior hierárquico (de modo oral e escrito, em igual proporção) e 38% comunicaram diretamente ao Conselho de Administração do Hospital.

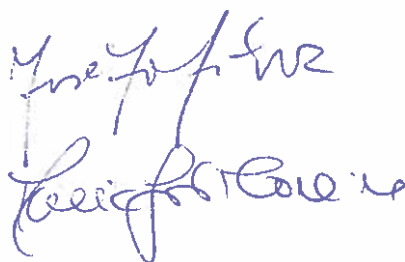
Mais de metade dos funcionários que apresentaram uma sugestão/reclamação referiu que obteve uma resposta à sua comunicação.

	n	%	média
Muito insatisfeito	6	12	2,7
Insatisfeito	13	27	
Relativamente satisfeito	16	33	
Satisfeito	10	20	
Muito satisfeito	4	8	

Dos funcionários que apresentaram uma sugestão/reclamação, 28% situam o seu grau de satisfação quanto a este circuito nas categorias “satisfeito” e “muito satisfeito”, enquanto 39% o classifica nas categorias “insatisfeito” e “muito insatisfeito”. Constatou-se ainda que o valor médio de satisfação quanto ao circuito de reclamações/sugestões (2,7) se encontra abaixo do valor central (ponto de corte = 3).

### 3. CONCLUSÃO

De uma forma geral, os resultados obtidos situam-se moderadamente abaixo da média, no que se refere a uma conceptualização global de satisfação profissional. Numa análise mais detalhada das diversas dimensões do conceito, constata-se um sentimento de insatisfação no que se refere à remuneração, à possibilidade de ascensão na carreira e aos benefícios sociais recebidos; observa-se, contudo, que existe a perceção por parte dos funcionários de que estas áreas de insatisfação são decorrentes de fatores externos à instituição e não de políticas ou procedimentos internos. Salienta-se ainda que, apesar destas áreas de insatisfação, os funcionários sentem-se satisfeitos com o tipo de atividades que desenvolvem, assim como com as relações profissionais que mantêm, quer com os colegas de trabalho, quer com os superiores hierárquicos. No que se refere ao circuito de reclamações/sugestões, o nível de satisfação encontra-se ligeiramente abaixo da média e este resultado estará provavelmente relacionado com o facto de cerca de metade dos funcionários que apresentaram uma sugestão/reclamação não ter obtido qualquer resposta por parte do órgão superior a quem a dirigiram.



#### Bibliografia

- Malheiro, J. (2009). Confiança organizacional e satisfação laboral em empresas de Tecnologias da Informação: Um estudo exploratório. Braga: Universidade do Minho
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 6, 693-713