

Henrique S. D. Silva



hospital de  
magalhães lemos EPE

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	
Reunião do C.A.	
21/4/16	
Acta n.º 4/2016	
António Leuchner Presidente	Alberto Peixoto Vogal Executivo
Joaquim Ramos Director Clínico	João Teles Enfermeiro Director

Gabinete de Gestão da Qualidade

Ao  
Exmo. Conselho de Administração

**Assunto: Parecer relativo ao Relatório de Satisfação dos Funcionários 2015**

Na sequência da solicitação feita pelo Conselho de Administração ao GGQ, envia-se documento referente ao assunto em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

Hospital de Magalhães Lemos, 19 de Abril de 2016

O Gabinete de Gestão da Qualidade,

002055 H/L 19/04/16 16

Ao  
Exmo. Conselho de Administração

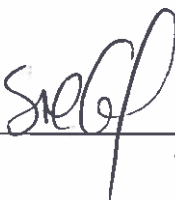
**Assunto: Relatório de Satisfação dos Funcionários 2015**

No âmbito do Processo de Reacreditação do HML, EPE, anexa-se, para apreciação/homologação, o documento em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

Hospital de Magalhães Lemos, 25 de Janeiro de 2015

O Gabinete de Gestão da Qualidade,



---



# Satisfação e Motivação dos Funcionários do Hospital de Magalhães Lemos, EPE

Novembro | 2015

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

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

## INTRODUÇÃO

O presente relatório integra-se no programa de auditorias internas do HML, EPE e pretende ilustrar os níveis de satisfação dos profissionais desta instituição.

Construiu-se um novo questionário (que mantém muitos dos itens do questionário usado nos anos anteriores), com o intuito de se dispor de um instrumento que mais eficazmente possa avaliar os principais aspectos relacionados com a temática. O único elemento de identificação presente no questionário é o grupo profissional, assegurando-se assim a confidencialidade dos participantes. As áreas avaliadas dizem respeito às Relações Profissionais, Recursos Humanos, Local de Trabalho, Desenvolvimento Profissional, Ambiente Organizacional, Circuito de Reclamações/Sugestões e Satisfação Global. As respostas são dadas numa escala de intensidade que varia entre o 1 (mau) até ao 3 (bom).

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. Apesar disso, comece por se salientar o relativamente escasso número de respondentes a este questionário, o que por si só inviabilizou o tratamento dos dados por grupo profissional.

## 1. METODOLOGIA

### 1.1. Caracterização da amostra

A amostra que participou no estudo é formada por 138 funcionários, correspondendo a cerca de 37% da população total do Hospital e distribuindo-se, no que se refere ao grupo profissional, da seguinte forma:

Distribuição da amostra por grupo profissional					
Médico	Enfermeiro	Tec. Sup	A. Técnico	A. Oper.	NR
8	55	22	14	27	12
6%	40%	15%	10%	20%	9%

### 1.2. Questionário

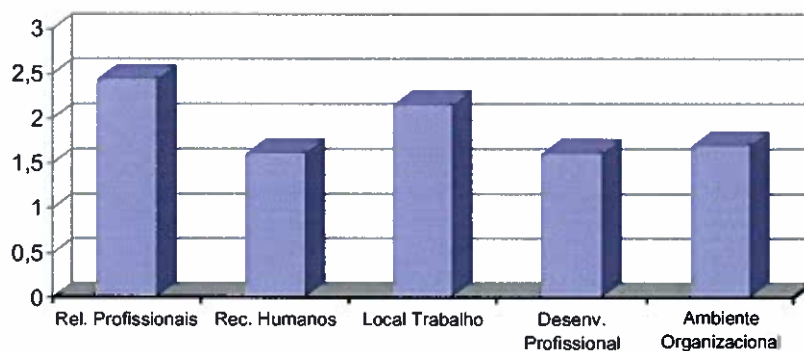
Para consecução do objectivo proposto foi substituído o questionário usado em anos anteriores por outro instrumento que se entendeu melhor avaliar as principais áreas relacionadas com a satisfação profissional. Na identificação, apenas se solicitou a referência ao grupo profissional, tentando-se que o questionário fosse o mais confidencial possível.

### 1.3. Tratamento dos dados

A recolha da informação assentou em processos manuais, todos os questionários foram numerados e as respectivas respostas lançadas informaticamente. Foram processados 138 questionários preenchidos de forma integral ou parcial.

## 2. RESULTADOS

De uma forma global, constata-se que as Relações Profissionais e o Local de Trabalho são as áreas em que se obtêm valores acima do nível “razoável”. Os itens Recursos Humanos, Desenvolvimento Profissional e Ambiente Organizacional obtêm valores de satisfação próximos do nível “mau”.



No que se refere às Relações Profissionais, verifica-se um grau de satisfação acima do “razoável” em todos os itens.

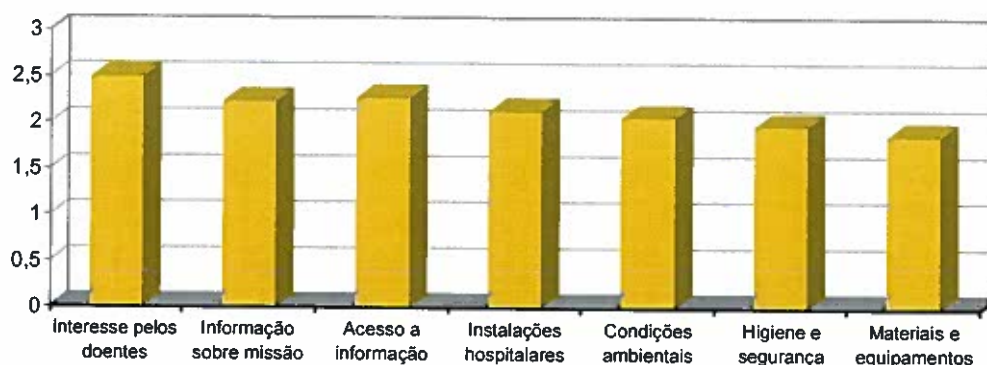
RELAÇÕES PROFISSIONAIS (média = 2,44)				
Abertura e disponib. do sup. hierárquico	Reconhecimento e motivação do sup. hierárquico	Empenhamento na melhoria e qualidade do sup hierárquico	Integração na equipa	Cooperação entre os elementos da equipa
2,48	2,2	2,24	2,63	2,66

Relativamente aos Recursos Humanos, obtêm-se valores abaixo do “razoável” no que se refere à adequação entre o número de profissionais do serviço e a quantidade de trabalho e na forma como é mantida a continuidade do pessoal.

RECURSOS HUMANOS (média = 1,61)	
Recursos humanos e quantidade de trabalho	Continuidade do pessoal
1,5	1,71

Os funcionários encontram-se razoavelmente satisfeitos com o Local de Trabalho onde exercem as suas funções, com excepção das condições de higiene e segurança do serviço e da existência de materiais e equipamentos necessários para a realização do trabalho.

LOCAL DE TRABALHO (média = 2,15)						
Interesse pelos doentes	Informação sobre missão	Acesso informação	Instalações hospitalares	Condições ambientais	Higiene e segurança	Materiais e equipamentos
2,49	2,23	2,27	2,13	2,06	1,97	1,87



No que diz respeito ao Desenvolvimento Profissional, obtêm-se valores abaixo do “razoável” quanto ao processo de avaliação de desempenho, quanto às oportunidades de formação profissional e, principalmente, quanto à possibilidade de progressão na carreira.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL (média = 1,61)		
Avaliação desempenho	Progressão carreira	Formação profissional
1,67	1,27	1,88

Também no item Ambiente Organizacional se encontram resultados abaixo do “razoável”, traduzindo-se numa baixa satisfação quanto à forma como os órgãos de Direcção apoiam os profissionais e têm em consideração as suas sugestões/reclamações.

AMBIENTE ORGANIZACIONAL (média = 1,7)	
Apoio órgãos Direcção	Consideração das sugestões e reclamações
1,73	1,68

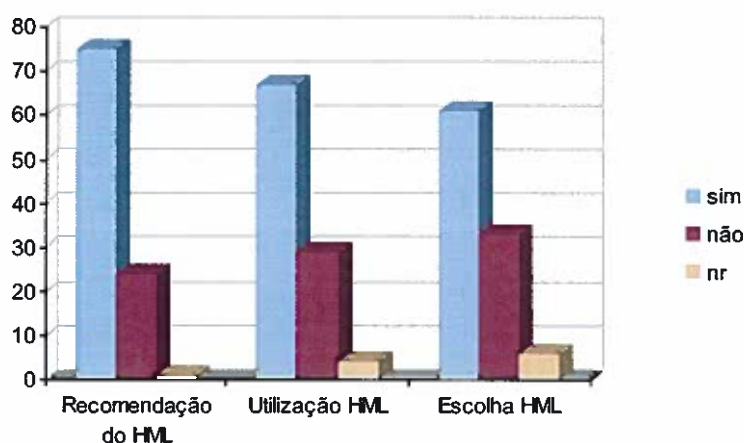
Do total de profissionais que responderam ao questionário, 44% refere ter já apresentado uma sugestão/reclamação e, neste grupo, 49% fê-lo oralmente ao seu superior hierárquico, 28% procedeu de modo escrito, tendo 23% optado por comunicar directamente ao Conselho de Administração. Do grupo de funcionários que já utilizou este circuito, 62% refere ter obtido uma resposta. Saliente-se que o grau de satisfação quanto a este circuito se encontra abaixo do nível “razoável”.

CIRCUITO DE RECLAMAÇÕES							
Apresentação sugestão/reclamação		Modo de procedimento			Resposta		Grau de satisfação
sim	não	Oralmente superior	Escrito superior	CA	sim	não	
n=61	n=77	n=30	n=17	n=15	n=38	n=23	média = 1,73
44%	56%	49%	28%	23%	62%	38%	



Quanto à satisfação global com o HML como local de trabalho, a maioria dos participantes (75%) recomendaria este Hospital aos seus familiares/amigos, em caso de necessidade. Uma grande parte dos funcionários (67%) utilizaria os serviços deste Hospital em caso de necessidade de cuidados e 61% responde afirmativamente quando questionado se voltaria a escolher de novo o HML para trabalhar.

SATISFAÇÃO GLOBAL								
Recomendação HML			Utilização HML			Escolha HML		
sim	não	NR	sim	não	NR	sim	não	NR
n=103	n=33	n=2	n=93	n=40	n=5	n=84	n=45	n=9
75%	24%	1%	67%	29%	4%	61%	33%	6%



### 3. CONCLUSÃO

Dos resultados obtidos no questionário administrado, podemos concluir que, globalmente, os funcionários da instituição estão razoavelmente satisfeitos com o local onde exercem as suas funções, assim como com as relações profissionais que mantêm. Contudo, demonstram um baixo nível de satisfação no que se refere à política de recursos humanos, ao desenvolvimento profissional (nomeadamente quanto à possibilidade de progressão na carreira) e ao ambiente organizacional. Também no que respeita ao circuito de sugestões/reclamações se encontra um baixo grau de satisfação. Apesar destes resultados, saliente-se que uma grande parte dos participantes neste estudo recomendaria aos outros e utilizaria os serviços deste Hospital, em caso de necessidade, o que comprova a confiança dos funcionários no trabalho globalmente desenvolvido pela instituição.

## RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS - PARECER DO GQG

Da análise efetuada ao Relatório de Satisfação dos Funcionários referente ao ano de 2015 destaca-se:

- Elevada abstenção na participação, o que, de alguma forma, reduz a significância da amostra e, consequentemente, a fiabilidade dos resultados, levando a um possível enviesamento do estudo (amostra de 2013 39%, 2014 39% e 2015 37%);
- Denota-se também uma assimetria na participação em termos de categorias profissionais;
- Desde 2013 até à data verificam-se variações negativas e significativas dos resultados alcançados;
- Em 2014 a conclusão do relatório faz referência às supracitadas variações com a justificação *“...esta situação pode traduzir, certamente, o desgaste verbalizado pelos profissionais no que se refere à escassez de recursos humanos e materiais para um adequado desempenho profissional...”*, sugerindo então, *“...Esta problemática deverá ser objeto de reflexão por parte dos responsáveis, para evitar que possa agravar-se em anos futuros.”*
- A conclusão do relatório de 2015, apesar de sucinta, mantém conteúdo similar à anterior, realçando, *“...Baixo grau de satisfação no que refere à política de recursos humanos, ao desenvolvimento profissional (nomeadamente quanto à possibilidade de progressão na carreira) e ao ambiente organizacional....”*, acrescentando, *“baixo nível de satisfação no circuito de sugestões/reclamações”*.

De uma forma geral, após análise dos resultados das últimas auditorias poder-se-á elencar que o nível de satisfação e motivação dos funcionários da instituição tem vindo a diminuir, principalmente no que concerne à política de recursos humanos e progressão na carreira.

Há que ter em conta as contingências conjunturais e estruturais que são transversais à política nacional de saúde, rigor orçamental e consequente restrição financeira, com perdas reais para os funcionários públicos, quer monetárias quer de ordem laboral (aumento do número de horas de trabalho e estagnação das carreiras), aliado a uma conjuntura organizacional difícil, naquilo que são as diretrizes para o cumprimento do Plano Nacional de Saúde Mental.

Sendo o Hospital de Magalhães Lemos, EPE o hospital psiquiátrico de referência da região norte, com obrigações legais em assegurar cuidados de saúde mental a esta população de forma transversal, e havendo uma dificuldade acrescida no encaminhamento dos doentes para as unidades de cuidados continuados psiquiátricos e/ou lares, o aumento efetivo da taxa de ocupação e consequente aumento do número de camas tem necessariamente repercussões ao nível de rácio doente/profissional.



Estes pressupostos empíricos poderão ser aceitáveis para justificar esta tendência negativa da satisfação e motivação dos funcionários.

Ainda assim, o GGQ reconhece ser importante um estudo mais aprofundado que valide os principais motivos de tais resultados, bem como, medidas corretivas de forma a inverter quadro atual.

A revisão do *PRO.106.HML – Exposições, Reclamações, Sugestões ou Consultas dos Funcionários* (homologado pelo Conselho de Administração em Novembro de 2015) introduziu um novo sistema que pode revelar-se como facilitador no que ao feedback dos funcionários diz respeito. Será, porém, necessário promover a sua participação no processo e analisar/avaliar resultados, não esquecendo, obviamente, a importância de, a cada funcionário, facultar sempre uma resposta à situação/problema/matéria apresentada.



## EXPOSIÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES OU CONSULTAS DE FUNCIONÁRIOS

**ÂMBITO:** Aplica-se a todos os Profissionais do Hospital de Magalhães Lemos, EPE

### OBJECTIVO

Estabelecer e dar conhecimento do procedimento adotado no Hospital de Magalhães Lemos, EPE (HML, EPE) em matéria de receção e tratamento de reclamações, sugestões, exposições ou consultas formuladas pelos seus Profissionais e de auscultação periódica dos níveis de satisfação destes.

### RESPONSABILIDADE

Compete ao Conselho de Administração a divulgação e a todos os Profissionais do HML, EPE a observância do presente procedimento.

### RECONHECIMENTO DO DIREITO A APRESENTAR EXPOSIÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES OU CONSULTAS

O HML, EPE reconhece, nos termos dos normativos legais e regulamentares em vigor e enquanto factor de reforço da motivação e de estímulo à participação, o direito dos seus Profissionais a apresentar reclamações, exposições, sugestões ou consultas relativamente a domínios compreendidos no âmbito funcional e institucional, designadamente incidindo sobre situações de natureza profissional, condições de higiene e segurança no trabalho, alimentação e soluções orgânicas e funcionais em geral.

### MODO DE APRESENTAÇÃO/CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os Profissionais que desejem apresentar quaisquer reclamações, exposições, sugestões ou consultas, orais ou por escrito, deverão fazê-lo pela via hierárquica ou funcional apropriada.

No caso específico das **reclamações** estas deverão ser apresentadas formalmente ao seu superior hierárquico, devendo os Profissionais preencher, para tal, o Modelo de Comunicação Interna (Mod.205.HML), se outro formato não se encontrar definido em diploma legal ou regulamentar aplicável à matéria sob questão. O impresso deverá dar entrada no Secretariado do Conselho de Administração (CA), o qual o fará chegar ao destinatário em envelope fechado e através de folha de protocolo, sendo que a assinatura desta folha por parte do destinatário se constitui como prova da receção do documento.

As reclamações serão também respondidas por escrito e enviadas, com protocolo, ao Secretariado do CA por quem para tal tiver competência, num prazo não superior a trinta dias. A resposta deverá ser enviada ao destinatário via Secretariado do CA, igualmente em envelope fechado e através de folha de protocolo.

Na última página deste procedimento apresenta-se em diagrama o processualismo descrito neste item.

---

**EXPOSIÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES OU CONSULTAS DE FUNCIONÁRIOS**

---

**ÂMBITO:** Aplica-se a todos os Profissionais do Hospital de Magalhães Lemos, EPE

---

**AUSCULTAÇÃO PERIÓDICA DE NÍVEIS DE SATISFAÇÃO**

Anualmente será empreendida pelo Grupo de Auditoria Temática "Satisfação dos Profissionais" do HML, EPE uma auscultação visando aferir os níveis de satisfação dos Profissionais da Instituição.

Os resultados dessa auscultação serão, após adequado tratamento estatístico, presentes ao Conselho de Administração para homologação e divulgação na *intranet*.

O grupo deverá, em articulação com o Gabinete de Gestão da Qualidade, assegurar a propositura e/ou acompanhamento de acções visando a correcção das situações disfuncionais detectadas.

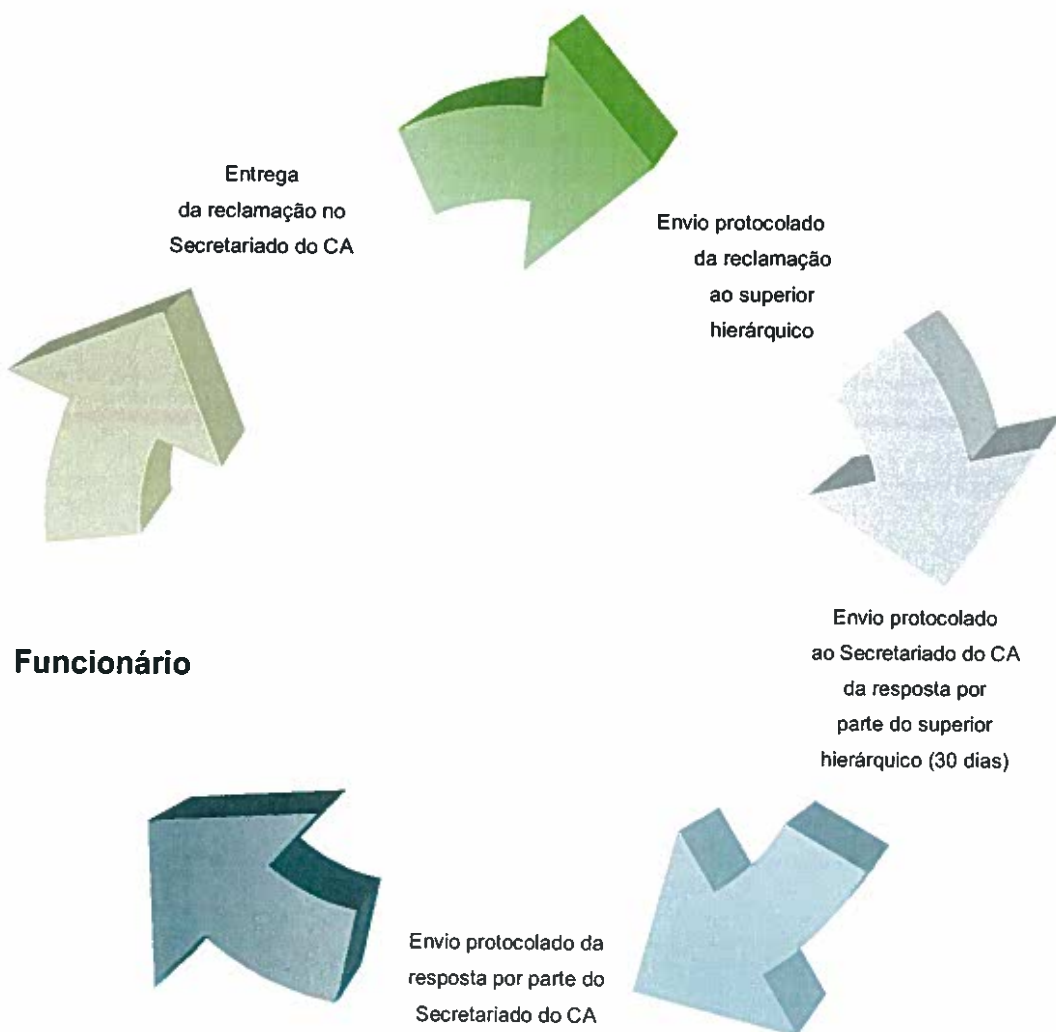
**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Código do Procedimento Administrativo
- Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP)
- Estatuto Disciplinar
- Diplomas legais e outros normativos regulamentando de modo geral ou específico as diferentes carreiras profissionais
- POL.013.HML – Estratégia de Comunicação do HML, EPE
- POL.015.HML- Política de Gestão da Qualidade
- Questionário de Satisfação dos Profissionais do HML, EPE
- Mod.205 HML - Modelo de comunicação interna do HML

**EXPOSIÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES OU CONSULTAS DE FUNCIONÁRIOS**

**ÂMBITO:** Aplica-se a todos os Profissionais do Hospital de Magalhães Lemos, EPE

**DIAGRAMA DO CIRCUITO DE RECLAMAÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS**





PARA:	Resposta:
DE:	
ASSUNTO:	