



Análise ao primeiro questionário da Rede de Informação e Partilha de Saberes

**Edição 00: 20-05-2009
Documento de trabalho
Versão preliminar
Distribuição restrita**

I. Resumo Executivo	3
II. Introdução	5
III. Análise ao Questionário RIPS	5
III.I. Universo de análise	5
III.II Importância de uma cultura de comunicação na CVP	6
III.III Relação entre uma melhor comunicação e mais dinâmica e integração do trabalho	7
III.IV Espaço para partilha de boas práticas	8
III.V. Boletim interno	9
III.VI Acesso à informação	10
III.VII Encontros temáticos	11
III.VIII Partilha activa de conhecimentos	14
III.IX Mecanismos e acções de comunicação interna	17
III.X Conteúdos a divulgar	18
IV. Conclusões	19
V. Anexos	21

I. Resumo Executivo

Atendendo à identificação da necessidade de melhorar a comunicação interna na Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), foi realizado, no primeiro trimestre de 2009, um questionário endereçado aos colaboradores da Sede Nacional, Escola de Socorrismo, Escola Superior de Saúde e Escola Tasso Figueiredo, com o objectivo de averiguar a pertinência da implementação de uma rede de informação e partilha de saberes (RIPS).

Através deste questionário pretendeu-se determinar não só se a necessidade identificada era sentida pelos colaboradores, mas também, quais os métodos/meios de comunicação preferidos e a disponibilidade para partilhar os seus conhecimentos com os colegas.

Da análise do questionário pode concluir-se que:

- ☐ A grande maioria dos colaboradores considera importante a implementação de uma cultura de comunicação na CVP, sentido que esta pode melhorar a dinâmica e integração do seu trabalho na instituição;
- ☐ A utilidade da criação de um espaço para a partilha de boas práticas e acesso a temas do seu interesse é reconhecido por 94% dos colaboradores;
- ☐ A existência de um boletim de divulgação das acções desenvolvidas pela instituição é importante para 95% dos colaboradores, sendo o acesso preferencial a via electrónica;
- ☐ Os temas sobre a CVP que os colaboradores mais gostariam de ver desenvolvidos no âmbito da RIPS são:
 - ☐ Princípios e valores humanitários;
 - ☐ Movimento Internacional;
 - ☐ Saúde.

- ☐ Os temas gerais que os colaboradores mais gostariam de ver desenvolvidos no âmbito da RIPS são:
 - ☐ Novas Tecnologias;
 - ☐ Comunicação;
 - ☐ Sociedade.

- ☐ No universo dos trabalhadores inquiridos, 65% estão disponíveis para partilhar conhecimentos, saberes e experiências com os colegas no âmbito da RIPS, nomeadamente, na área da saúde e emergência. É importante referir que, muito embora, estejam disponíveis para colaborar, 25% dos trabalhadores não indicam a área em gostava de partilhar o conhecimento.
- ☐ Os mecanismos de comunicação preferidos pelos colaboradores são:
 - ☐ Intranet;
 - ☐ Revista interna;
 - ☐ Workshop.

- ☐ Os conteúdos que gostariam de ver divulgados são, por ordem decrescente:
 - ☐ Informação sobre as actividades desenvolvidas pela instituição;
 - ☐ Orientação estratégica da instituição;
 - ☐ Informação de recursos humanos.

Em resumo, a melhoria da comunicação interna é necessidade identificada pelos colaboradores, existindo um sentimento de que a sua resolução irá melhorar a dinâmica e integração do trabalho. Os colaboradores estão disponíveis para colaborar na melhoria da comunicação, partilhando os seus conhecimentos com os colegas. O meio de divulgação preferido é a via electrónica.

II. Introdução

A necessidade de melhorar a comunicação interna na Cruz Vermelha Portuguesa foi identificada, tendo sido criado um grupo de trabalho para avaliar a situação e criar uma rede interna de informação e partilha de saberes.

Assim, para verificar, não só se esta necessidade era sentida pelos colaboradores, mas também, se as soluções encontradas eram as mais adequadas e respondiam às expectativas dos colaboradores, foi realizado um inquérito.

O questionário foi organizado por uma equipa multidisciplinar da Sede, de acordo com os objectivos propostos. O grupo alvo foi os colaboradores registados na base de dados, independentemente da sua actividade/categoria ou formação académica. Sob o ponto de vista metodológico, o questionário foi enviado a todos os indivíduos, para o seu auto-preenchimento de forma anónima, que depois o enviaram pelo correio, ou o colocaram numa caixa própria nas instalações da sede.

III. Análise ao Questionário RIPS

III.I. Universo de análise

Como universo de análise foram considerados os recursos humanos e os voluntários da Sede Nacional, da Escola de Socorrismo, da Escola Superior de Saúde, Escola Tasso Figueiredo e do Lar Militar. No dia 16 de Março foram enviados 245 questionários, tendo sido devolvidos 98 questionários. Como se pode verificar na figura 1, a taxa de resposta foi de 40%, sendo maioritariamente questionários provenientes dos recursos humanos da Sede Nacional.

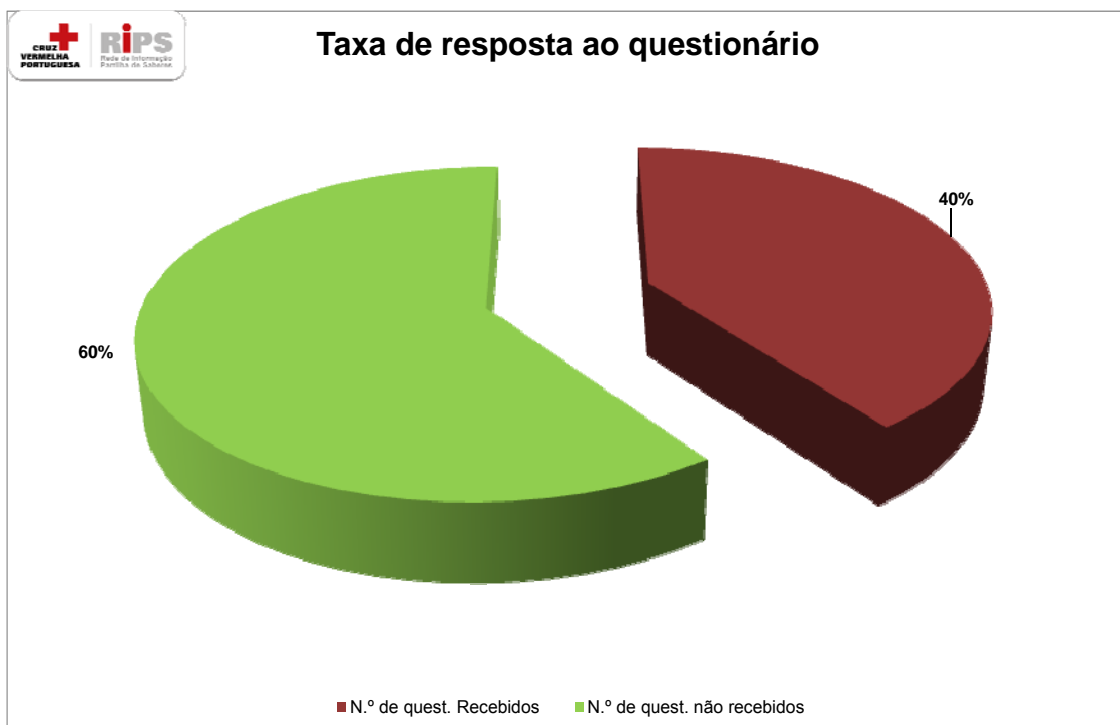


Figura 1 - Taxa de resposta ao questionário sobre a RIPS distribuído a 17 de Março de 2009.

III.II Importância de uma cultura de comunicação na CVP

Muito embora, seja imperativo melhorar a comunicação interna, foi necessário analisar a importância, dada pelos colaboradores, à implementação de uma cultura de comunicação na CVP. Esta questão teve uma taxa de resposta de 97,96 %.

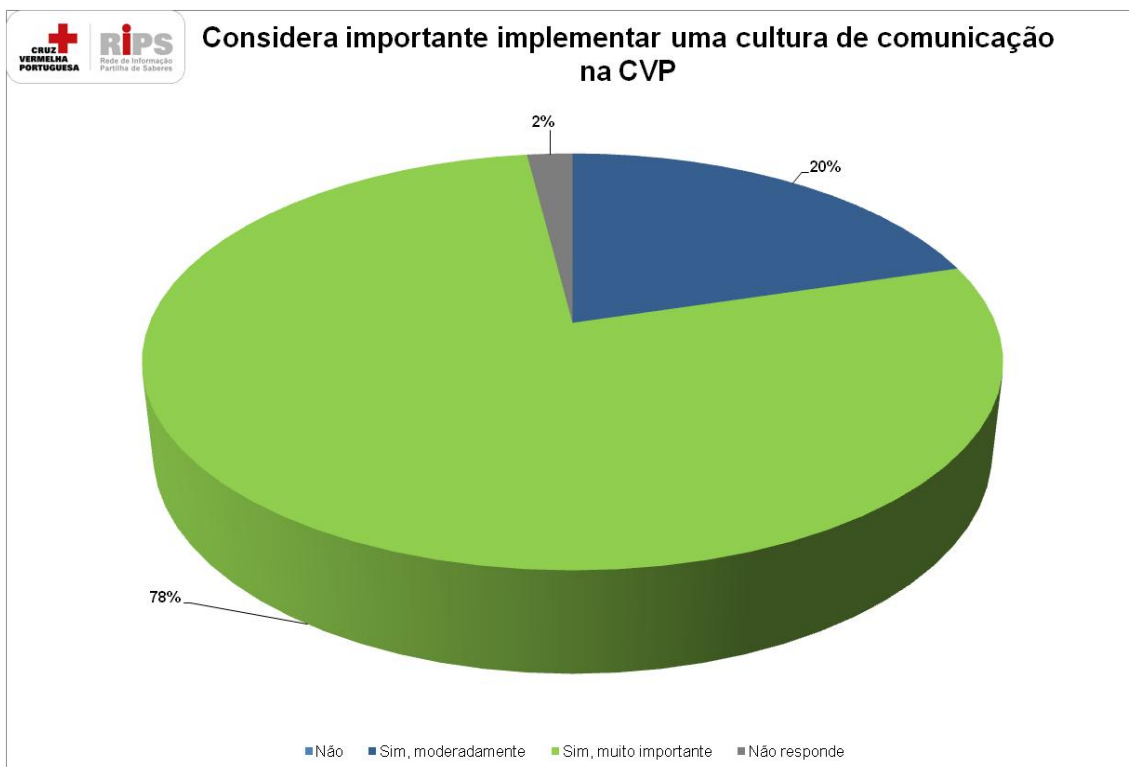


Figura 2 – Importância de implementar uma cultura de comunicação na CVP.

Como se pode observar na figura 2, 98% dos colaboradores consideram importante implementar uma cultura de comunicação na Cruz Vermelha Portuguesa (78% muito importante e 20% moderadamente importante).

III.III Relação entre uma melhor comunicação e mais dinâmica e integração do trabalho

Para avaliar a pertinência da RIPS foi, igualmente, necessário averiguar se os colaboradores consideram que a implementação de uma cultura de comunicação na CVP irá trazer uma maior dinâmica e integração à actividade que desenvolvem. Esta questão teve uma taxa de resposta de 96,94 %.

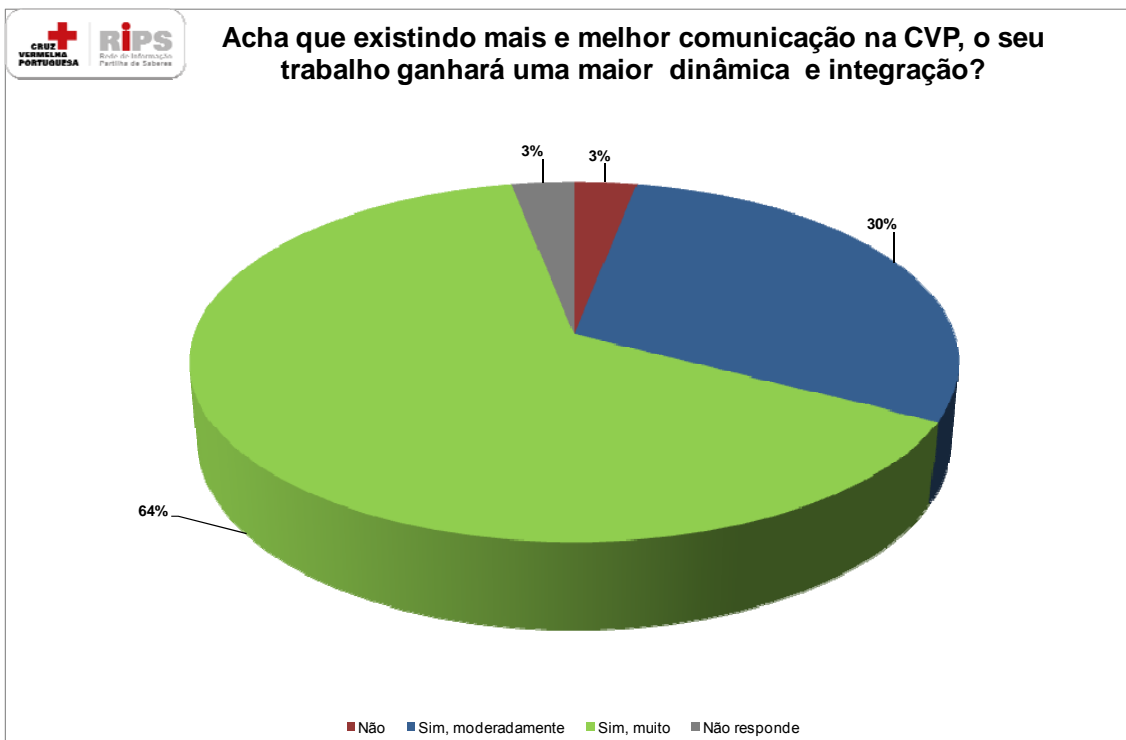


Figura 3 – Importância de uma melhor comunicação na CVP para a dinâmica e a integração do trabalho dos colaboradores.

Como se pode verificar na figura 3, 64% dos colaboradores consideram que uma política de comunicação terá um impacto muito positivo na dinâmica e integração do seu trabalho. No entanto, 30% dos colaboradores pensam que o impacto será moderado e 3% consideram que o seu trabalho não será afectado positivamente.

III.IV Espaço para partilha de boas práticas

A terceira questão visou saber qual a utilidade, para os colaboradores, da criação de um espaço para a partilha de boas práticas e saberes. Esta questão teve uma taxa de resposta de 97,96 %.



Figura 4 – Utilidade da criação de um espaço para a partilha de saberes.

Ao analisar a figura 4 pode verificar-se que 94% dos colaboradores consideram útil a criação de um espaço onde possam aceder a temas do seu interesse e partilhar boas práticas. Somente 4% dos colaboradores não antevêem que o referido espaço tenha qualquer utilidade.

III.V. Boletim interno

Um dos meios de partilha de informação é o boletim interno, através do qual se disponibiliza informação sobre acções desenvolvidas pela CVP. Assim, a pergunta 4 teve como objectivo avaliar a importância, para os colaboradores, da existência deste meio de comunicação interna. A taxa de resposta à pergunta foi de 96,94%.

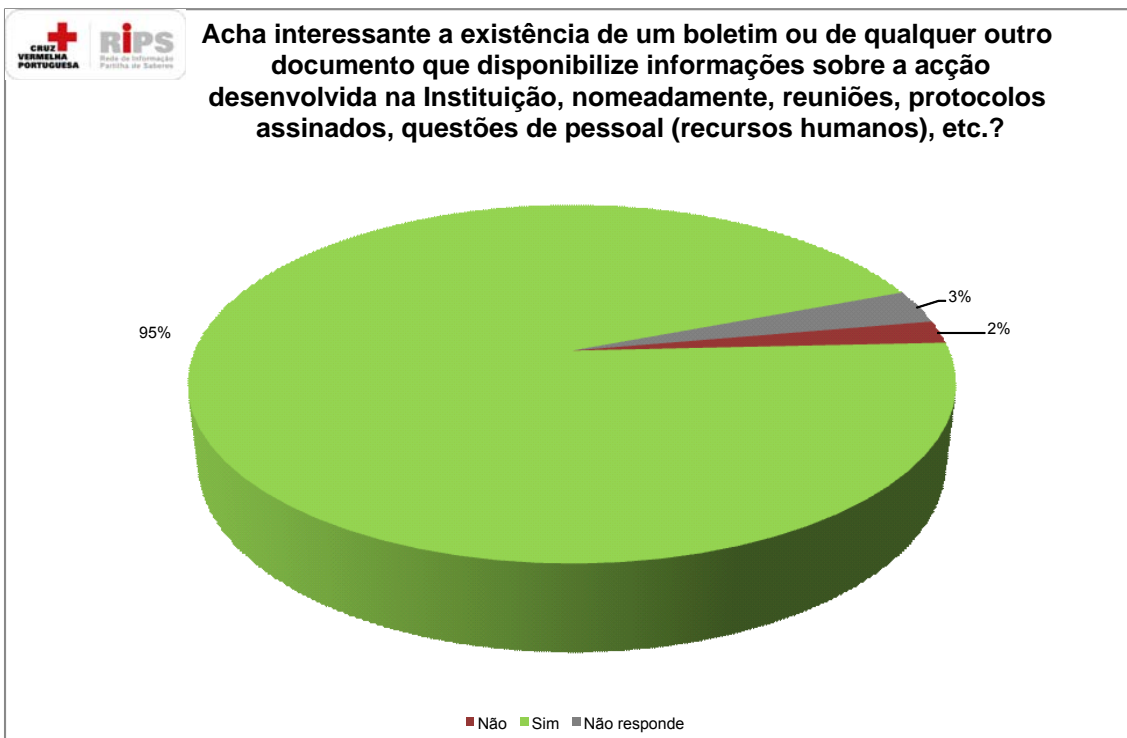


Figura 5 – Utilidade da existência de um boletim interno.

Como se pode verificar pela análise da figura 5, 95% dos colaboradores consideram interessante a existência de um boletim que dissemine informação sobre as actividades desenvolvidas pela Cruz Vermelha Portuguesa. É importante referir que apenas 3% dos inquiridos não considera útil a criação de um boletim de divulgação.

III.VI Acesso à informação

Um acesso simples, intuitivo e adaptado aos destinatários facilita a divulgação da informação. Assim, questionou-se os colaboradores sobre como gostariam de aceder à informação. A taxa de resposta foi de 95,58%.

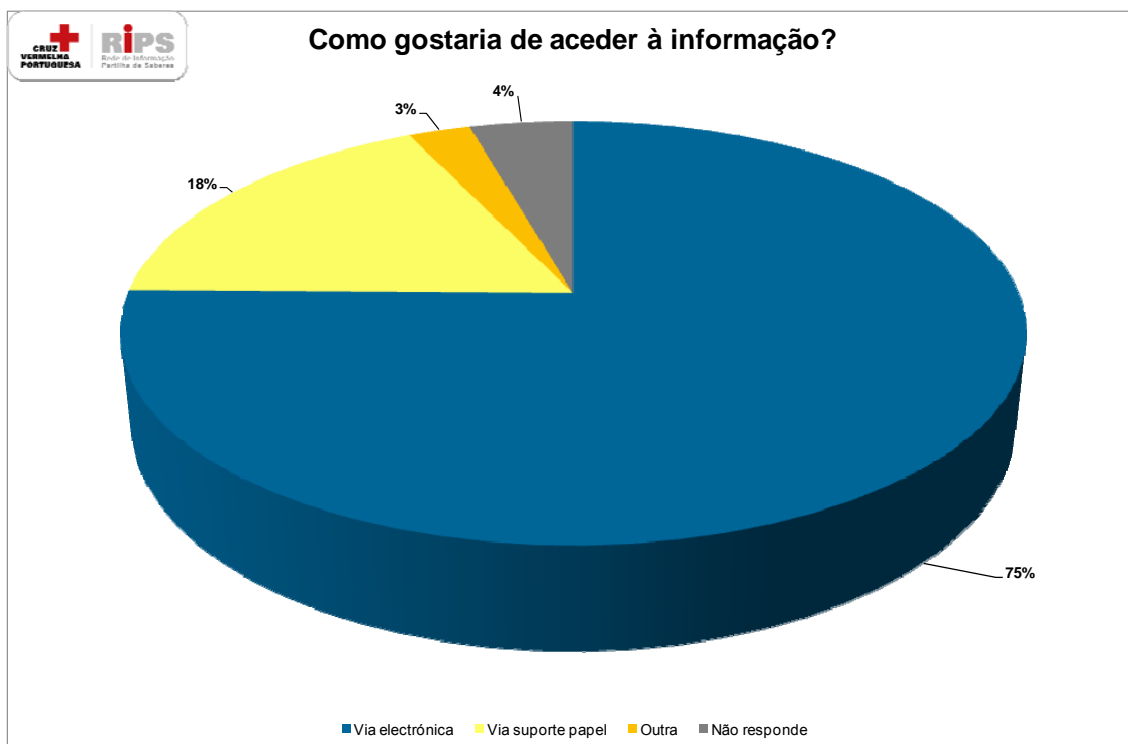


Figura 6 – Acesso à informação.

Conforme se pode verificar pela análise da figura 6, 75% dos colaboradores prefere aceder à informação por via electrónica e somente 18% via papel. É importante referir que vários inquiridos gostariam de aceder à informação nos dois formatos.

III.VII Encontros temáticos

Seguidamente avaliou-se quais os temas que os colaboradores gostariam de ver desenvolvidos nos encontros temáticos. As perguntas tiveram uma taxa de resposta de, respectivamente, 98,96% e 94,49%.

Tabela 1 – Temas “Cruz Vermelha” que os colaboradores gostariam de ver abordados

Resposta	N.º de respostas
Princípios e Valores Humanitários	47
Movimento Internacional	45
Saúde	40
Gestão	36
Emergência	33
Empreendedorismo	31
Voluntariado	26
Crianças	20
Idosos	20
Não responde	6
Outros	6
Total	310

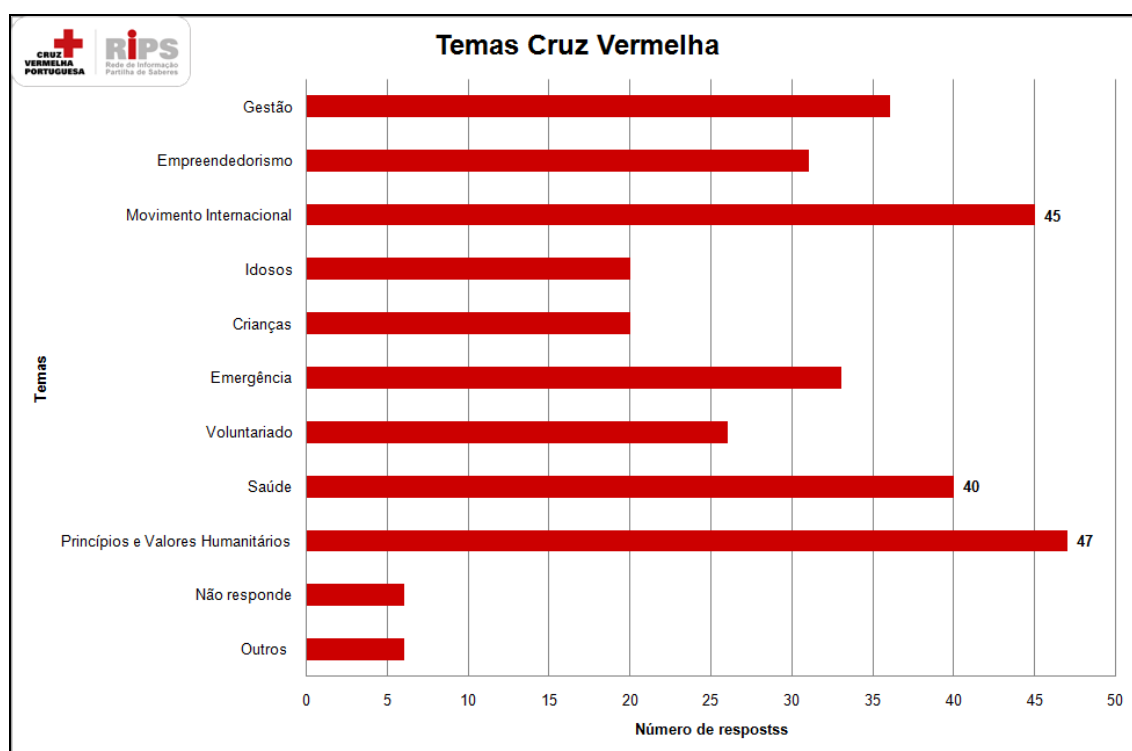


Figura 7 – Temas Cruz Vermelha que os colaboradores gostariam de abordar nos encontros temáticos.

Como se pode verificar pela análise da tabela 1 e da figura 7, os colaboradores gostariam que os encontros temáticos abordassem os Princípios e Valores Humanitários, o Movimento Internacional e a Saúde.

Tabela 2 - Temas gerais que os colaboradores gostariam de ver abordados

Resposta	N.º de respostas
Novas tecnologias	42
Comunicação	36
Sociedade	33
Cultura	32
Ambiente	24
História	17
Direito	15
Não responde	14
Gastronomia	12
Política	11
Desporto	10
Religião	6
Outros	2
Total	254

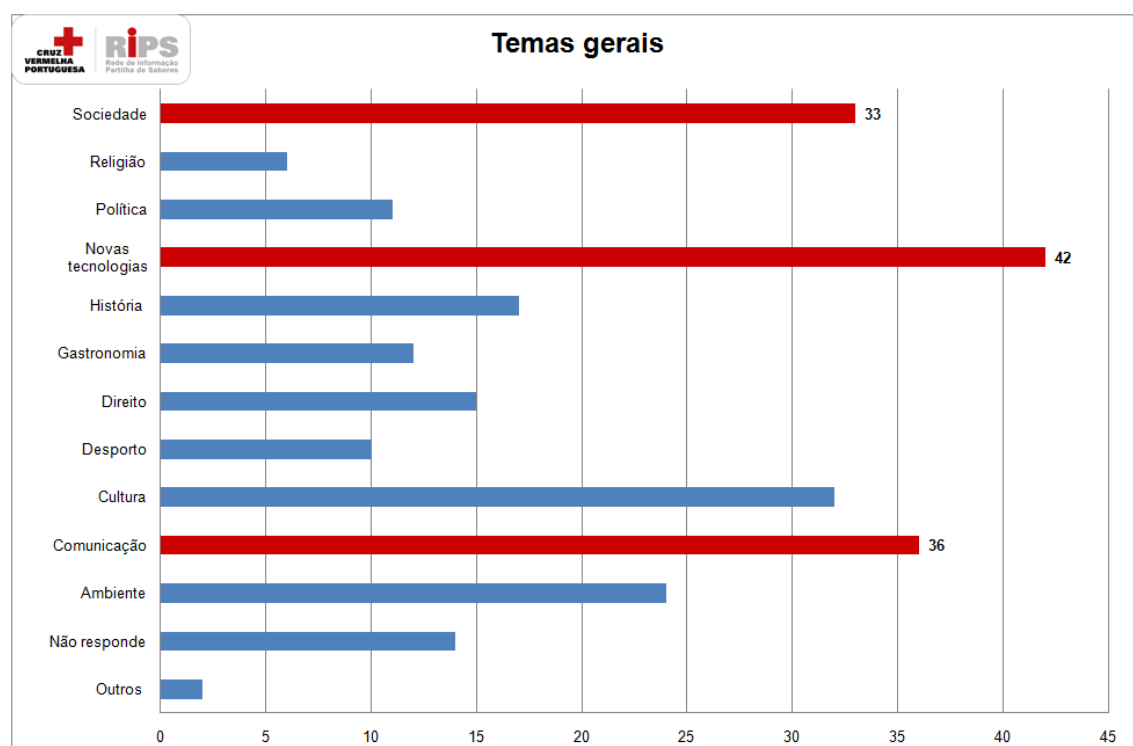


Figura 8 – Temas gerais que os colaboradores gostariam de ver abordados nos encontros temáticos.

Como se pode verificar pela análise da figura 8 e da tabela 2 os colaboradores gostariam que, nos encontros temáticos, fossem abordados os temas das novas tecnologias, comunicação, sociedade e cultura.

Em diversos questionários foram assinaladas, em ambas as questões, mais do que três hipóteses. No entanto, todas as respostas foram consideradas válidas para análise.

III.VIII Partilha activa de conhecimentos

Para desenvolver este projecto é necessário estabelecer uma rede interna de saberes, pelo que foi inquirida a disponibilidade dos colaboradores partilharem os seus conhecimentos e experiências na RIPS. Esta questão teve uma taxa de resposta de 89,80%.

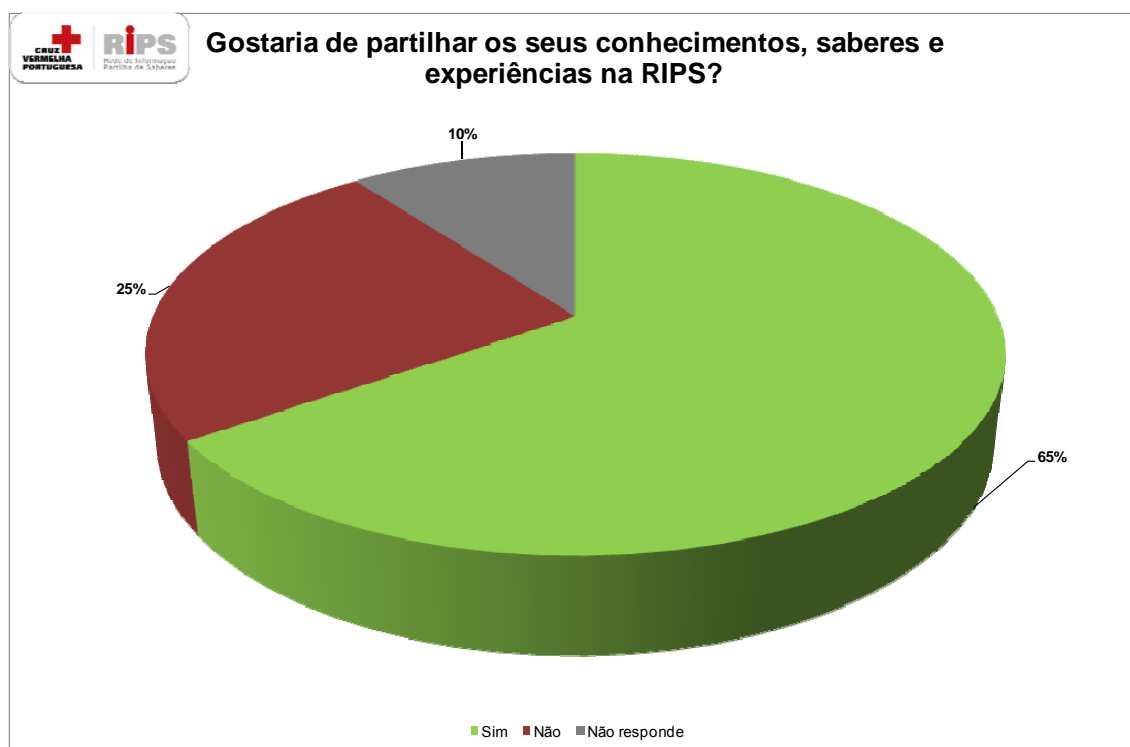


Figura 9 – Disponibilidade para partilhar conhecimento, saberes e experiências na Rede Interna de Partilha de Saberes.

Como se pode verificar pela análise da figura 9, 65% dos inquiridos gostariam de partilhar os seus conhecimentos. No entanto, é importante referir que 25% colaboradores não têm disponibilidade para colaborar, activamente, nesta partilha.

Os colaboradores que responderam positivamente à questão anterior deveriam indicar quais as áreas em que gostariam de partilhar o seu conhecimento. Esta questão teve a taxa resposta mais baixa, 74,49%.

Tabela 3 – Áreas em que, no âmbito da RIPS, os colaboradores gostariam de colaborar

Áreas	N.º de respostas
NS/NR	25
Saúde	9
Emergência	6
Áreas de competência	4
Geral	4
Comunicação	3
Direito	3
Gestão	3
Voluntariado	3
Actividades da CVP	2
Ambiente	2
Apoio a crianças	2
Apoio a idosos	2
Cultura	2
Desporto	2
Formação	2
Gastronomia	2
Intervenção Social	2
Movimento Internacional	2
Novas tecnologias	2
Rede CVP	2
Análise de riscos	1
Ética e Política	1
Lazer	1
Liderança	1
Moral, bem-estar e disciplina	1
Música	1
Organização e gestão de eventos	1
Participação cívica	1
Política humanitária de Drogas	1
Primeiros socorros	1
Princípios e valores humanitários	1
Psicologia	1
Qualidade	1
Segurança Rodoviária	1
Total	98

Tabela 4 – Áreas da Saúde em que os colaboradores gostariam colaborar

Área	N.º de respostas
Saúde	7
Saúde na CPLP	1
Informação - gestão da investigação em Saúde	1
Total	9

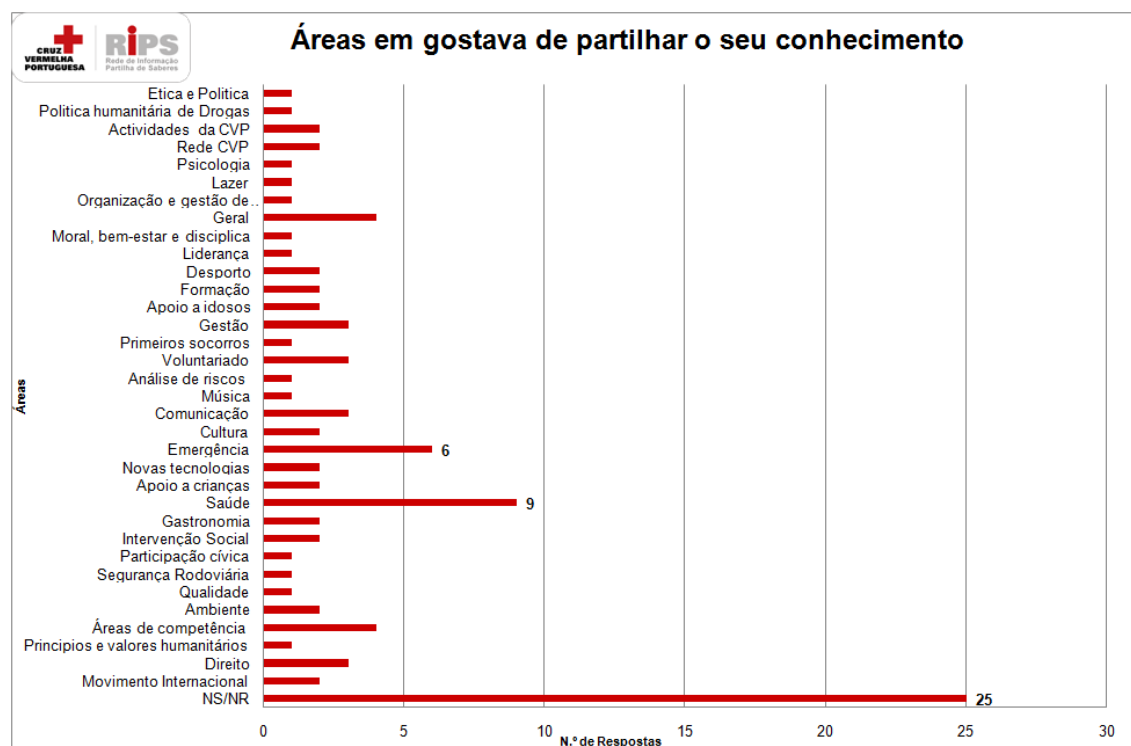


Figura 10 – Áreas em que os colaboradores gostariam de partilhar o seu conhecimento.

Da análise da tabela 3 e da figura 11 pode verificar-se que os colaboradores estão disponíveis para colaborar em diversas áreas, sendo de destacar a saúde, a emergência, a área de competência e geral. Esta questão era de resposta aberta pelo que foi necessário, para garantir uma consistência estatística, harmonizar as respostas (**Anexo I**).

III.IX Mecanismos e acções de comunicação interna

Para melhor partilhar a informação foi necessário saber quais os mecanismos que os colaboradores consideram mais adequados à partilha de conhecimento. A taxa de resposta foi de 98,97%.

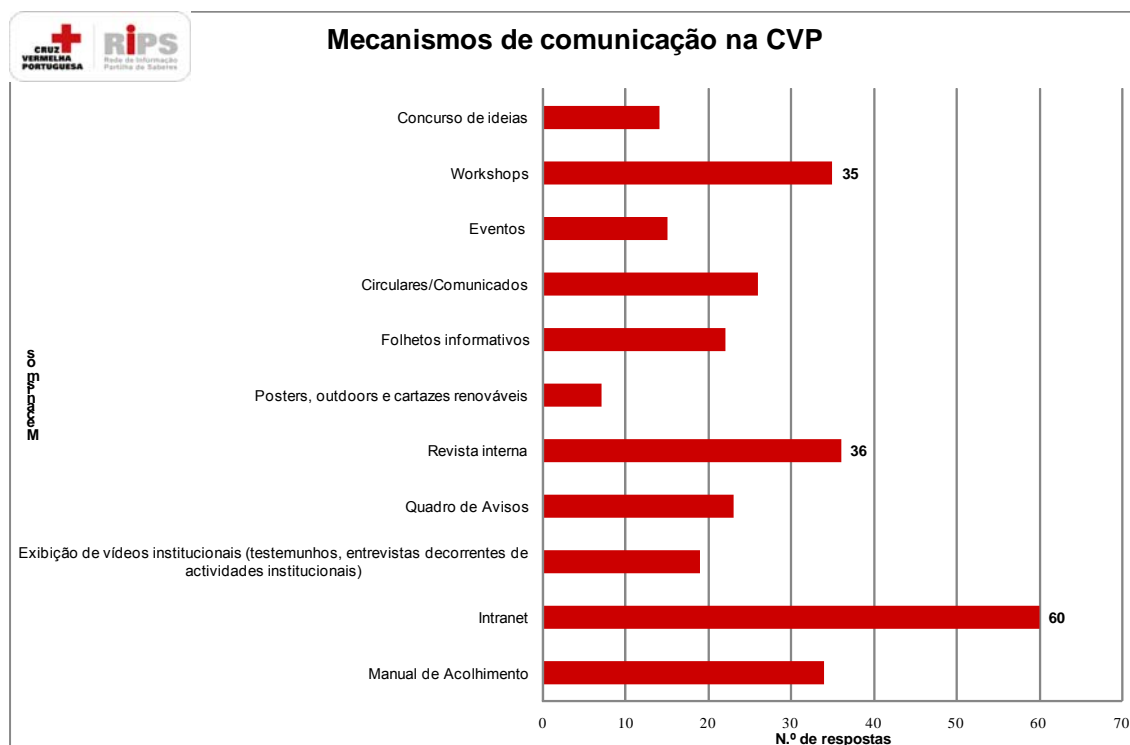


Figura 11 – Mecanismos e acções de comunicação interna.

Como se pode verificar pela análise da figura 11, os colaboradores preferem os seguintes mecanismos de comunicação: intranet, revista interna, workshop e manual de acolhimento.

É importante referir que em muitos questionários foi ultrapassado o limite de três respostas assinaladas. No entanto, consideram-se válidas todas as questões.

III.X Conteúdos a divulgar

Para a RIPS responder às expectativas dos colaboradores foi necessário conhecer quais os conteúdos que gostariam de ver divulgados, utilizando os mecanismos acima referidos. A taxa de resposta foi de 98,14%.

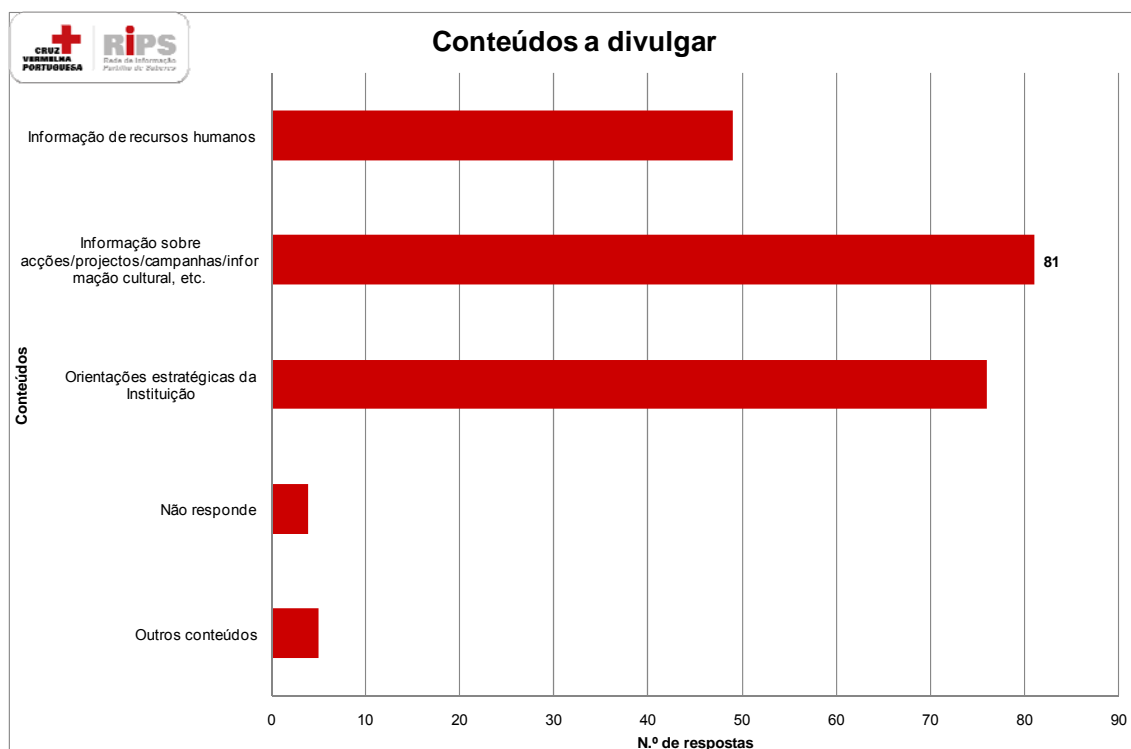


Figura 12 – Conteúdos a divulgar pela RIPS.

Pela análise da figura 12 verifica-se que os colaboradores gostariam que, através da RIPS, fossem divulgados, por ordem decrescente, os seguintes conteúdos:

1. Informações sobre acções/projectos/campanhas/informação cultural;
2. Orientações estratégicas da instituição;
3. Informação sobre recursos humanos.

IV. Conclusões

A realização deste questionário permitiu concluir que é necessário melhorar a comunicação da CVP e que o mecanismo proposto se mostra adequado às expectativas dos colaboradores.

O questionário teve uma taxa de resposta de 40%, sendo que a maioria das respostas são provenientes dos recursos humanos e voluntários da Sede Nacional. Estes valores podem indicar que é importante envolver os serviços autónomos nesta solução.

A grande maioria dos colaboradores considera importante a implementação de uma cultura de comunicação na CVP, sentido que esta pode melhorar a dinâmica e integração do seu trabalho na instituição. Assim, pode concluir-se que a criação da rede é pertinente e responde às necessidades identificadas pelos colaboradores.

A utilidade da criação de um espaço para a partilha de boas práticas e acesso a temas do seu interesse é reconhecido por 94% dos colaboradores, podendo concluir-se que a decisão de criar o espaço RIPS foi correcta e permite dar visibilidade e dinâmica à rede.

A existência de um boletim de divulgação das acções desenvolvidas pela instituição é importante para 95% dos colaboradores, sendo que a maioria dos colaboradores prefere aceder à informação por via electrónica. Assim, pode concluir-se que a criação de um boletim ou outro tipo de documento para disseminar o trabalho desenvolvido pelos diferentes departamentos da CVP, pelas Delegações Locais e pelos Serviços Autónomos é muito importante. No entanto, para garantir que os colaboradores sem endereço de correio electrónico possam aceder a esta informação é necessário colocar, nos locais estratégicos, cópias em suporte papel.

Nos encontros temáticos que irão ser desenvolvidos no âmbito da RIPS, os colaboradores gostariam, que fossem abordados os seguintes temas:

- ☐ Princípios e valores humanitários;
- ☐ Movimento Internacional;

- ☐ Saúde;
- ☐ Novas tecnologias;
- ☐ Comunicação;
- ☐ Sociedade.

Para implementar a RIPS é necessário ter uma rede de suporte, sendo que 65% dos colaboradores estão disponíveis para partilhar conhecimentos, saberes e experiências com os colegas no âmbito da RIPS, nomeadamente na área da saúde e emergência. Assim, pode concluir-se que internamente, será possível, constituir uma bolsa de colaboradores que participem em workshops partilhando os seus conhecimentos com os colegas.

Os colaboradores gostariam de ver divulgados, através da intranet, revista interna e workshops, os seguintes conteúdos:

- ☐ Informação sobre as actividades desenvolvidas pela instituição;
- ☐ Orientação estratégica da instituição;
- ☐ Informação de recursos humanos.

Esta primeira análise aos resultados do questionário RIPS permite concluir que a solução encontrada para melhorar a comunicação interna da CVP é adequada ao problema identificado e responde às expectativas dos colaboradores. O questionário é uma importante base de trabalho para desenvolver actividades diversificadas para transformar a CVP numa *learning organization*.

V. Anexos

Anexo I - Quadros de análise

Anexo II – Gráficos

Anexo I - Quadros de análise

Anexo II – Gráficos