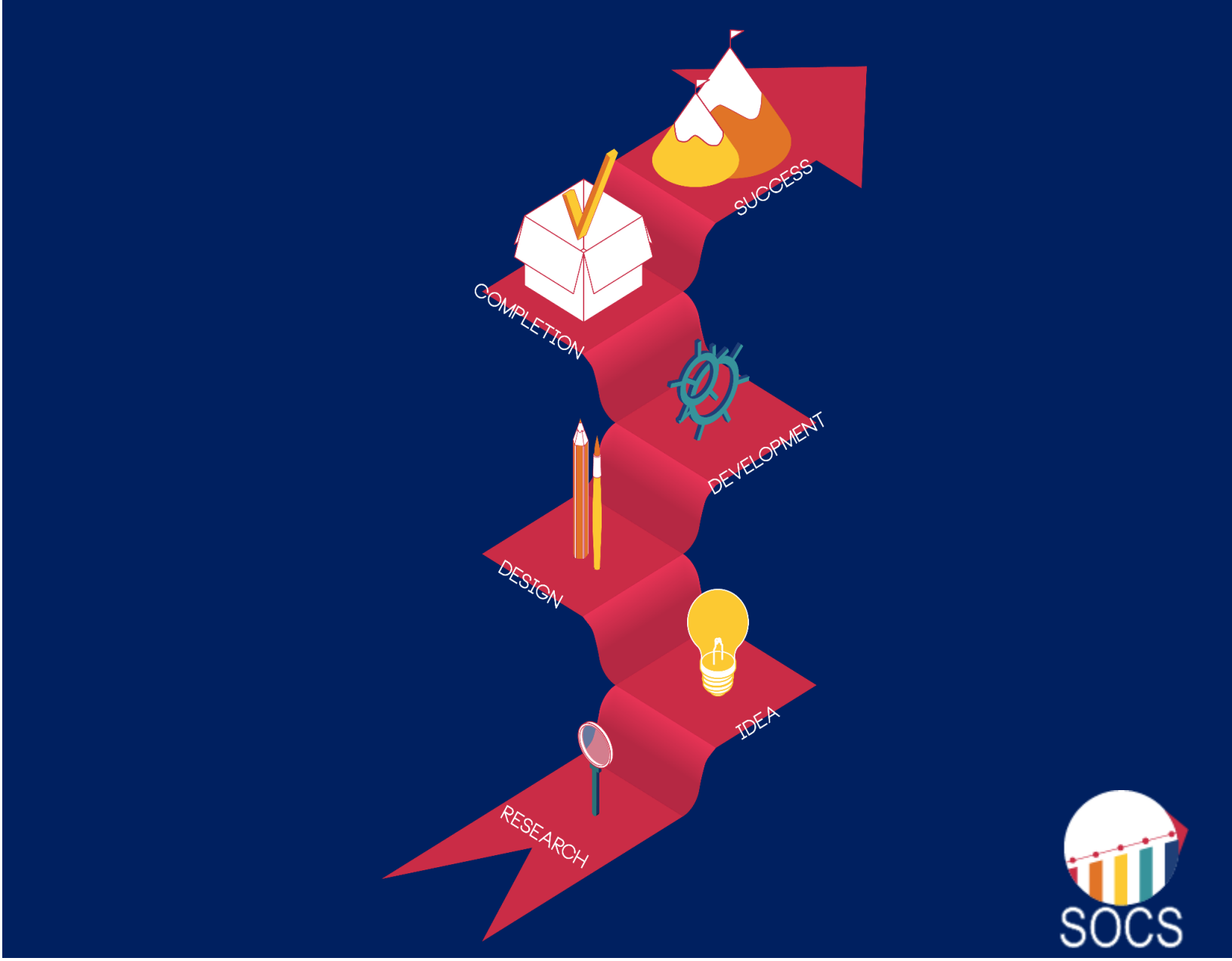



# IO Conjunto de Ferramentas para Avaliação do Local de Trabalho e da Satisfação dos Colaboradores

## Ferramenta para Avaliação do Local de Trabalho

**Asociación Caminos**

15.6.2021

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

O apoio de Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui a subscrição do seu conteúdo, o qual vincula exclusivamente os autores, não podendo a Comissão ser responsabilizada pela utilização que dele possa for feita.
[Projeto número: 2019-1-ES01-KA202-064348]

| | |
|---|---|
| ***Título:*** | *IO4 Conjunto de Ferramentas para Avaliação do Local de Trabalho e da Satisfação dos Colaboradores*<br><br>*Ferramenta para Avaliação do Local de Trabalho* |
| ***Resultado do projeto (Produto Intelectual – IO4)*** | *Ferramenta para avaliar o local de trabalho do cliente e, se necessário, para desenvolver soluções de melhoria.* |
| ***Descrição*** | *Visualização de áreas problemáticas no local de trabalho do cliente* |
| ***Instituição parceira*** | *Asociación Caminos* |
| ***Responsável pela preparação deste documento*** | *Angela Pittl* |
| ***Data de criação*** | *15.06.2021* |
| ***Língua*** | *Português (tradução)* |
| ***Creative Commons*** | |

# Índice

Objetivo da ferramenta e áreas de aplicação ..... 4
Material ..... 4
Processo de Implementação ..... 4
Síntese da etapa ..... 4
Descrição pormenorizada da etapa ..... 4
FAQs ..... 6
Leitura e informação adicionais ..... 7

# Objetivo da ferramenta e áreas de aplicação

Esta ferramenta foi desenvolvida para trabalhar com o cliente na avaliação do seu local de trabalho e, se necessário, para desenvolver soluções de melhoria. Importa salientar que toda a informação partilhada nesta intervenção permanecerá confidencial e não será transmitida aos seus superiores sem o consentimento do cliente.

# Material

1 dos tabuleiros quadrados ultra-leves com padrão axadrezado do IO2, 14 cartões e cartões em branco (para o caso de se querer visualizar questões adicionais) para representar as questões do local de trabalho, e os elementos/objetos para representar as pessoas do local de trabalho;

Modelo de Plano de Ação para preencher com/pelo cliente.

# Processo de Implementação

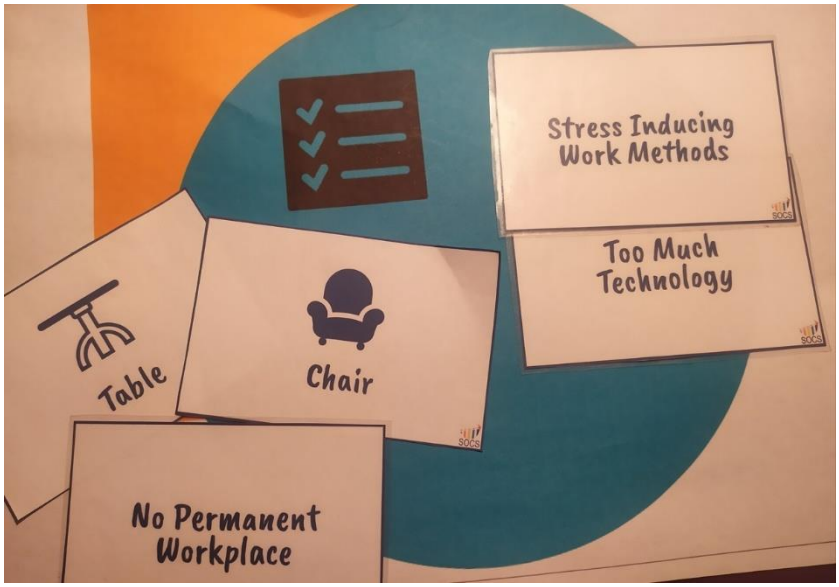
## Síntese da etapa

- É pedido ao cliente que represente o seu local de trabalho. A representação ajuda a visualizar o local de trabalho e irá ajudar a encontrar soluções.
- Em seguida, pergunta-se ao cliente se há áreas problemáticas que causem desconforto ou irritação.  Em caso afirmativo, o exercício continua.
- Será pedido ao cliente que descreva o problema em pormenor.
- O que pode ser alterado e o nível a que cada assunto deve ser abordado.
- Se forem encontradas soluções, elabore um plano de ação com o cliente. Modelo em anexo.

## Descrição pormenorizada da etapa

1. Disponibilize o material ao cliente (tabuleiro e símbolos) e peça-lhe que represente o seu local de trabalho.

Foto




2. Peça-lhe que identifique áreas problemáticas, se as houver. Pode tratar-se de condições que causem desconforto a curto ou longo prazo. Se o cliente disser que não há nada do género, ótimo. Não é preciso atuar, o cliente está feliz.

   Se houver, pergunte-lhe se gostaria de abordar este assunto; em caso afirmativo, peça-lhe uma descrição para saber onde tem origem a insatisfação e como pode melhorar a situação.

   Possíveis perguntas:

   - De que forma pode este problema ser abordado?
   - Onde vê a possibilidade para melhorar/eliminar os seus problemas?
   - Esta situação afetou-o/a de forma distinta no passado?
   - Acha que poderia haver uma solução diferente destas?

3. Ao dar feedback sobre a descrição, o cliente pode trabalhar nas possibilidades de melhoria da situação e desenvolver um plano de ação das próximas etapas a estabelecer.

4. Para cada etapa, defina claramente

   **a.** Qual é a questão?

   **b.** Como pode ser abordada? Com quem?

   **c.** Partes envolvidas?

   **d.** Quando deve ocorrer esta etapa?

   Estabeleça com o cliente um momento para seguimento à questão para saber se a situação ficou resolvida.

# FAQs

# Leitura e informação adicionais

Regra geral:

- As perguntas colocadas ao/à cliente deverão ser curtas, específicas, simples, claras, e de resposta aberta. O facilitador não deverá dar ao/à cliente uma explicação exaustiva do que deve ser feito pois tal pode a) impor uma direcionalidade e b) ser confuso para clientes que não tenham experiência em trabalho com símbolos ou estratégias de aconselhamento. Por exemplo, em vez de dizer “Já fez a sua apresentação relacionada com o tópico. Por favor, olhe para os Símbolos com atenção e tente explicar-nos por que selecionou cada um deles, que relação tem cada um deles com o seu nível de satisfação e, se possível, que tipo de solução pode surgir daqui”, será mais produtivo se todas as partes disserem ao/à cliente: “Fale-nos sobre os seus Símbolos”.
- Nunca devemos tratar uma intervenção séria como um jogo, uma atividade, uma experiência, ou algo semelhante. Uma atividade tratada como um jogo, automaticamente se torna num jogo e é entendida como um divertimento. Se for o caso, não pode esperar-se que o/a cliente leve isto a sério, seja honesto/a, ou que de facto se envolva num plano de ação real, pois na verdade “é apenas um jogo”. Além disso, se o/a cliente partilhar um problema da sua vida real, isso será muito importante para ele/a, pelo que poderá ser ofensivo que um facilitador se refira ao processo como apenas um jogo. Por este motivo, é importante referirmo-nos à prática como intervenção séria, feita com o objetivo de melhorar aspetos importantes na vida do/a cliente.
- O profissional deve tentar não iniciar um debate com o/a cliente. As sessões não têm como objetivo debater factos, ou provar que alguém tem ou não razão: o seu objetivo é o de facilitar a identificação do nível de satisfação, e que o/a cliente desenvolva soluções práticas.

Literatura publicada:


https://www.thechecker.net/stories/blog/5-ways-to-make-your-workplace-inspection-effective (verificado pela última vez em 2020.12.08)

https://www.healthyworkinglives.scot/workplace-guidance/managing-health-and-safety/workplace-inspections/Pages/how-to-carry-out-workplace-inspections.aspx (verificado pela última vez em 2020.12.08)

https://www.worksafebc.com/en/health-safety/create-manage/workplace-inspections (verificado pela última vez em 2020.12.08)