

ANÁLISE FOCUS GROUP



CATEGORIA	CONTEÚDO	DADOS FOCUS GROUP	TAXA DE FREQUÊNCIA
Cooperação Departamental	Espírito de equipa	<p>- “Eu acho sinceramente que não há cooperação, perdeu-se um bocadinho do espírito de equipa...não há muita entreaajuda entre os departamentos.”</p> <p>- “Eu já tive colegas de outro departamento que me estavam a auxiliar num problema, em que estavam a resolver aquilo e eu notei claramente o stress da pessoa que estava a tentar resolver aquilo ali e virou-se para mim e disse-me “epá desculpa lá mas eu não posso estar aqui, tenho que ir embora”.</p>	5
	Organização Interna	<p>- “Se calhar também não podem ajudar porque não deixam.”</p> <p>- “...eu acho que vem um bocado daí, dessa impossibilidade de nos podermos ajudar uns aos outros ou podemos ajudar só depois de cumprir não sei quantos requisitos devido às regras diferentes de cada departamento.”</p> <p>- “Imagina que alguém do DAC está com um cliente, e tem uma dificuldade em abrir uma garrafa de água para o cliente e ele sabe que se eu chegar lá vou abrir a garrafa de água em meia hora e ele vai demorar três horas a abrir a garrafa de água...por vezes a garrafa não é aberta porque não me deixam e quem perde é o cliente.”</p> <p>- “Eu acho que é preferível haver uma relação mais aberta entre os</p>	8

ANÁLISE FOCUS GROUP



Cooperação Departamental	Organização Interna	departamentos, mais funcional, e depois tudo bem, fazia-se um e-mail a explicar “olha eu fui ajudar o não sei quantos porque tinha este problema”, mas era importante agilizar algumas destas questões.”	
Reconhecimento das Chefias	Reconhecimento Verbal	<p>- “...nós damos mas não recebemos nada em troca, muitas vezes o que se recebe em troca são mais críticas.”</p> <p>- “ É importante sentirmos que a outra pessoa sente que o nosso trabalho está a ser um contributo...eu acho que deve ser mais frequente e não só dar na cabeça quando estamos a fazer mal, o que é frequente não é?...eu sinto muito poucas vezes isso.”</p> <p>- “...muitas vezes um “obrigado” também pode ajudar muito.”</p> <p>- “O reconhecimento pela positiva não é frequente, acontece muito mais pela negativa do que pela positiva... os nossos falhanços são completamente conhecidos, os nossos sucessos são quase incógnitos.”</p> <p>- “Também acontece de trabalhares no fim-de-semana, entras de fim-de-semana num domingo e depois chegas aqui na segunda-feira e ainda levas nas orelhas.”</p>	16
	Outras formas de reconhecimento	- “...no final também se devia agradecer e devia agradecer-se não só com a palmadinha nas costas mas no final dizer: “para compensar o tempo que vocês dedicaram, que é muito, dar por exemplo um dia ou dois de férias.”	5

ANÁLISE FOCUS GROUP



Reconhecimento das Chefias	Outras formas de reconhecimento	<p>- “Eu falo por mim, estou aqui há vários anos e só tive uma formação, e o meu curso não tem nada a ver com o que estou a fazer neste momento.”</p> <p>- “E depois há aqueles casos, e neste caso estou a falar da minha chefia directa, em que uma pessoa dá o litro, depois pedes para sair meia hora mais cedo e pedem-te uma folha...isso para mim é surreal.”</p>	
Mecanismos de Recompensa e Incentivos	Benefícios Sociais	<p>- “Estamos a falar de muito poucos benefícios sociais não é? Temos os planos de saúde, o protocolo que houve com o ginásio, as viagens e pouco mais...e muitas vezes não são mais favoráveis do que qualquer um que uma pessoa arranje sozinha.”</p> <p>- “Há a possibilidade de as pessoas tirarem um dia para acompanhamento dos filhos na escola, na festa de natal por exemplo, mas esse dia é descontado nos dias de férias por isso não é benefício social.”</p> <p>- “Eu acho que há coisas que passam completamente ao lado da empresa, que são coisas mesmo da cidade e com as quais podíamos ter uma relação muito mais próxima, que é o caso da Universidade do Minho por exemplo. Na UM os preços são acessíveis, para quem quer fazer alguma coisa é tipo 500% mais barato do que nos outros lados...com o Braga igual, quando falo no Braga para quê? Natação, piscinas...e pode-se aproveitar mais uma série de coisas que não temos.”</p>	10

ANÁLISE FOCUS GROUP



Mecanismos de Recompensa e Incentivos	Prémios	<ul style="list-style-type: none"> - “O importante é atribuir critérios objectivos e a partir daí todos os tipos de trabalho podem ser medidos.” - “O DDS de certeza que tem lá alguma coisa com as estatísticas de todas as pessoas onde se pode medir o trabalho de cada um.” - “Eu concordava que houvesse incentivos, mas até nem têm de ser necessariamente em dinheiro...pode ser em dias de férias ou outra coisa por exemplo.” 	7
Vida Pessoal / Vida Profissional	Horários	<ul style="list-style-type: none"> - “...o problema é que é assumido que tens que ter disponibilidade quase total para a empresa, estás em casa mas se é preciso tratar de alguma coisa trata.” - “Eu penso sempre nesses senhores do DDS que ficam aí até às tantas e ninguém lhes pede se podem ficar.” - “...eu quando entrava, se entrasse às nove e saísse às seis e meia, aquilo que eu sentia é que era apontado como um gajo que se baldava para isto, quando estava a fazer o horário normal de trabalho, e sei que era prejudicado na avaliação de desempenho por causa disso.” - “...as pessoas trabalhavam até às duas da manhã, três da manhã, quatro da manhã e no dia seguinte às nove estavam cá.” 	17

ANÁLISE FOCUS GROUP



Vida Pessoal / Vida Profissional	Horários	<p>- "...a mim já me mandaram bocas por sair às 18h30."</p> <p>- "Num sábado à tarde estavam pessoas a trabalhar com um director ao lado e ele disse precisamente isso, que a nossa obrigação é trabalhar sábados, domingos e feriados se for preciso...isto não deve ser a postura de um líder"</p> <p>- "Eu acho que aí tem a ver com cada departamento ou com cada nicho de mercado. Se formos para a área social se calhar a hora de trabalho é a hora que nós estamos a trabalhar, se formos para as ópticas se calhar a hora é mais à noite. Mas aí as pessoas é que deviam ter outros horários. Se calhar as pessoas das ópticas por exemplo, deviam entrar das às 13h da tarde e trabalhar até às 21h da noite. Aí o trabalhador não saía prejudicado e se calhar estávamos a fazer um ajuste ao mercado. Porque o que acontece é que entram às 9h e saem às 20h ou 21h da noite."</p> <p>- "Eles querem que uma pessoa chegue cedo ao cliente, mas quer seja um cliente no Porto, em Braga ou em Aveiro tens que lá estar às 10h da manhã...não interessa onde mas tens que lá estar, em Braga é às 9h30 e fora de Braga é às 10h. Muita gente entra na empresa mais cedo que é para estar lá às 10h. Uma das coisas que se podia fazer é, eu entrava sempre às 8h30 para ir com tempo e chegar a horas ao cliente, e depois a meia hora que damos a mais durante vários dias, era compensada na sexta-feira e saía mais cedo em vez de sair às 18h30."</p>	
---	-----------------	--	--



Vida Pessoal / Vida Profissional	Horários	- “É porque se queres ir tratar de alguma coisa da tua vida, ir às finanças ou seja lá o que for não consegues, não consegues.”	
	Flexibilidade	<p>- “...sei de departamentos e isso é que me faz um bocado de confusão e que se acontecesse comigo chateava-me, é que para as pessoas saírem 10/15 minutos mais cedo pedem-lhes uma folha a dizer que saíram 15 minutos mais cedo.”</p> <p>- “Por exemplo, nós termos máquinas é mais custoso para a empresa do que termos portáteis? Ao preço que andam os portáteis...e os portáteis tu podes levá-lo para casa e a probabilidade de fazeres qualquer coisa é muito grande. E depois é uma questão de começar a fazer contas relativamente ao custo-benefício. Eu acho que não faz sentido nenhum no DAC terem todos máquinas. Poupas em espaço, poupas em custos, poupas em tudo e ainda tem uma coisa boa que é se eles se lembram de levar o portátil para casa a probabilidade de eles fazerem alguma coisa é muito grande. Imaginem que alguém do DAC até se dá bem com um cliente, vamos supor uma situação, e até diz ao cliente que à noite resolve o problema ou esclarece uma questão qualquer e pronto, cinco minutos e já está...e digo-vos mais, a percentagem de incidentes ia ser bem menor, isto claro falando do DAC.”</p>	14

ANÁLISE FOCUS GROUP



Vida Pessoal / Vida Profissional	Flexibilidade	<p>- “Acho que todos nós trabalhamos muito para além da hora e a empresa podia-nos dar outra flexibilidade. Todos nós trabalhamos imenso, trabalhamos ao Sábado e ao Domingo se for preciso.”</p> <p>- “Nos casos em que as pessoas vão para Lisboa, chegam aqui às 4h da manhã e no dia seguinte estão cá às 9h completamente estourados, isso eu acho que devia haver aí outro tipo de flexibilidade.”</p>	
Organização do Trabalho	Planeamento	<p>- “...antes de lhes perguntar se podem ficar mais tempo era importante que os planeamentos fossem pensados porque é muito bonito eu chegar ali, o GN ou o D1L seja quem for e dizer olha eu quero isto para o dia 20, amanhã-se que eu quero isto para o dia 20...eles não querem saber se uma pessoa precisa de mil horas para fazer isso.”</p> <p>- “...ao fazer os orçamentos já está tudo condicionado, tu pões dez horas para isto, vinte horas para aquilo, mas tu sabes à partida que vais demorar o triplo ou o quádruplo do tempo e depois claro que vêm aquelas coisas de “então isto ia custar x e vai custar não sei quanto?”</p> <p>- “Se aliviassem ali um pouco a pressão acho que toda a empresa funcionava melhor porque todos giramos em volta do DDS, quer queiramos quer não. Se eles não fizerem os produtos o DMCA não os pode vender, o DAC não dá assistência e o DTC não tem funcionalidades novas.”</p>	6