

## GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

### RESULTADOS DO INQUÉRITO - AUSCULTAÇÃO INTERNA

2021

## I | SUMÁRIO EXECUTIVO

Em conformidade com o estabelecido na alínea f) n.º2 do artigo 15.º da Lei n.º66/2007, de 28 de Dezembro, na sua redação atual, o GPP operacionalizou um exercício de audição interna aos seus dirigentes e demais trabalhadores, para aferir o grau de satisfação sobre diferentes dimensões organizacionais, com referência ao último ciclo de gestão de 2021. A consulta interna realizou-se de acordo com os seguintes pressupostos:

**Metodologia:** Inquérito por questionário em formato eletrónico, desenvolvido na plataforma *LimeSurvey*, tendo sido garantida a confidencialidade e integridade das respostas. O convite para preenchimento do inquérito foi remetido, através de mensagem de correio eletrónico, para todos os trabalhadores do GPP. A estrutura do questionário compreendia 57 questões, agrupadas em cinco dimensões de desempenho organizacional: “*Organização*”, “*Trabalho*”, “*Estilo de Gestão*”, “*Comunicação/Informação*” e “*Formação e Desenvolvimento*” e uma questão aberta, no final, para os destinatários apresentarem as suas sugestões e/ou comentários. Em cada dimensão, para além do conjunto de itens que a integra, incluiu-se uma questão referente ao “*Nível Global de Satisfação com a Dimensão*”. A última questão do questionário não se integra em nenhuma das 5 dimensões, uma vez que remete para o grau de “*Satisfação Global por trabalhar no GPP*”.

Utilizou-se uma escala percecional de Linkert de 6 níveis, sendo que são consideradas negativas as avaliações inferiores a 3,5.



Figura 1 – Escala percecional utilizada

**Análise:** Após o período de recolha de respostas, os dados foram exportados para uma folha de cálculo para serem trabalhados. Optou-se por traduzir os resultados em taxa de satisfação/concordância média, considerando que uma média de satisfação/concordância de 6 corresponde a 100% de satisfação/concordância.

Para efeitos de comparabilidade histórica, a Satisfação Global dos Trabalhadores foi aferida através da pergunta “**Satisfação Global por trabalhar no GPP**”, independentemente da média do nível global de satisfação das 5 dimensões.

Também na análise de cada uma das dimensões, independentemente dos valores globais obtidos às perguntas “*Nível Global de Satisfação com a Dimensão*”, para as nossas análises e comentários que apresentamos de seguida, recorreremos ao cálculo da média em cada uma das dimensões - “*Grau Médio de Satisfação*”.

## I | SUMÁRIO EXECUTIVO

**Período de realização:** O link do inquérito foi enviado a todos os trabalhadores do GPP (193 destinatários), através de mensagem de correio eletrónico, no dia 22 de março 2022 e esteve disponível para resposta até dia 30 de março de 2022.



Universo = 193 trabalhadores  
(a 22.03.2022)

Taxa de resposta = 34,20%  
(66 trabalhadores)

**Universo:** 193 trabalhadores, de acordo com o número de destinatários da mensagem de correio eletrónico.

**Nº de respostas:** Para efeito de análise estatística, foram consideradas apenas as respostas completas ao questionário, tendo-se obtido um total de 85 respostas registadas na plataforma, das quais, 19 incompletas e **66 completas**.

**Taxa de participação:** **34,20%**, em linha com o ano transato ( $\%_{participação} = 34,34\%$ ). A elevada adesão obtida em 2019 deveu-se ao método de aplicação do questionário, que, nesse ano, foi em contexto de sala e por Unidade Orgânica ( $\%_{participação} = 87,44\%$ ).

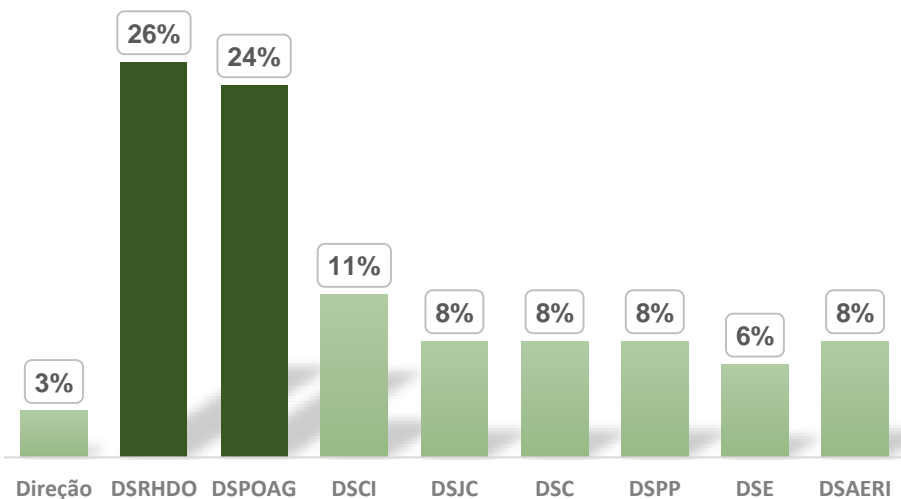


Gráfico 2 – Distribuição por Unidade Orgânica

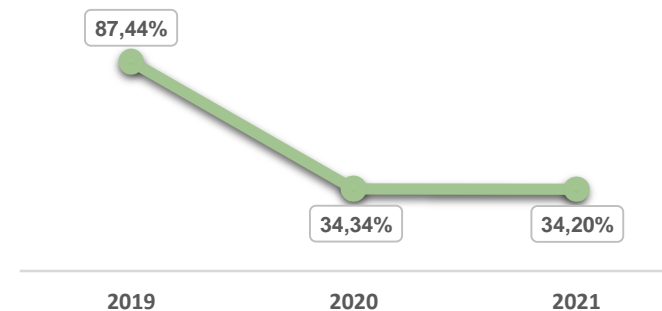


Gráfico 1 – Evolução anual da taxa de participação ao Questionário de Satisfação Interno

**Distribuição por Unidade Orgânica:** as Unidades Orgânicas mais representadas nas respostas ao questionário foram a **DSRHDO (26%; N=17)** e a **DSPOAG (24%; N=16)**.

## II | CARATERIZAÇÃO DEMOGRÁFICA

### II.1. CATEGORIA PROFISSIONAL

Dos 66 trabalhadores que completaram o questionário, a maioria é **Técnico(a) Superior (68%; N=45)**. O segundo grupo mais representado é os dos **Assistentes Técnicos (21%; N=14)**, seguido dos **Dirigentes (11%; N=7)**. Verifica-se uma falta de representatividade do grupo de Assistentes Operacionais, talvez devido ao meio de comunicação utilizado para a divulgação do inquérito. Sugere-se que em futuros exercícios seja disponibilizado a estes trabalhadores a possibilidade de participação por meios mais diretos.

Também não se verificaram respostas de trabalhadores das carreiras especiais de Especialista de Informática e de Técnicos de Informática, talvez pelo número reduzido de trabalhadores destes grupos profissionais no GPP serem reduzidos, ficando inibidos de se identificarem. Sugere-se que em futuros exercícios estes 2 grupos sejam incorporados nos grupos profissionais Técnico(a) Superior e Assistente Técnico(a)

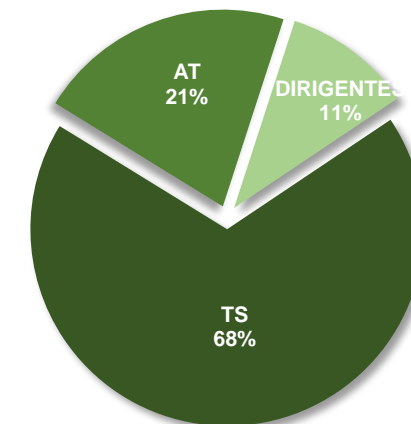


Gráfico 3 – Distribuição por categoria profissional

### II.2. GÉNERO

Considerando as diferenças de género entre os 66 questionários validados, importa descrever que **74%** das respostas submetidas pertencem a trabalhadores do sexo **feminino (N=49)** e **18%** a trabalhadores do sexo **masculino (N=12)**, conforme gráfico que se segue.

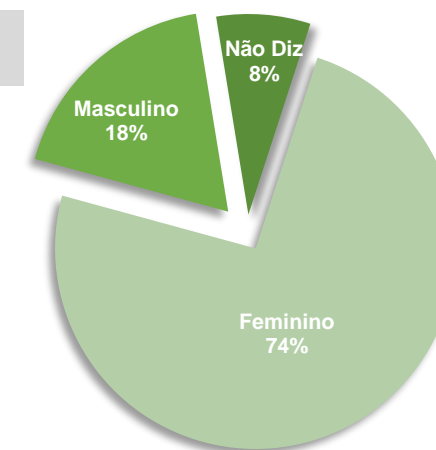


Gráfico 4 – Distribuição por género

## II | CARATERIZAÇÃO DEMOGRÁFICA

### II.3. ANTIGUIDADE NO ATUAL GPP

O atual GPP surge da reestruturação determinada pelo Decreto-Lei nº 18/2014, de 04 de fevereiro, e aprovada, pelo Decreto Regulamentar n.º 2/2014, de 9 de abril. Assim, verificou-se que da totalidade de respostas completas, **61%** são relativas a trabalhadores com **mais de 5 anos de GPP** (N=40) e **39%** de trabalhadores com **menos de 5 anos** (N=26).

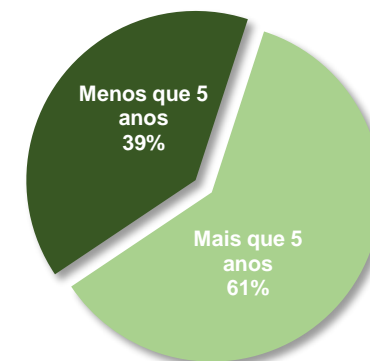


Gráfico 5 – Distribuição por antiguidade no atual GPP

### II.4. ANTIGUIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Em relação à antiguidade na administração pública, obteve-se a distribuição representada no Gráfico 6, em que as classes mais representadas foram dos **30-34 anos** (24%; N=16) e dos **20-24 anos** (23%; N=15), com uma média de aproximadamente 27 anos ( $\bar{x} \cong 27$  anos), de antiguidade no exercício de funções na Administração Pública.

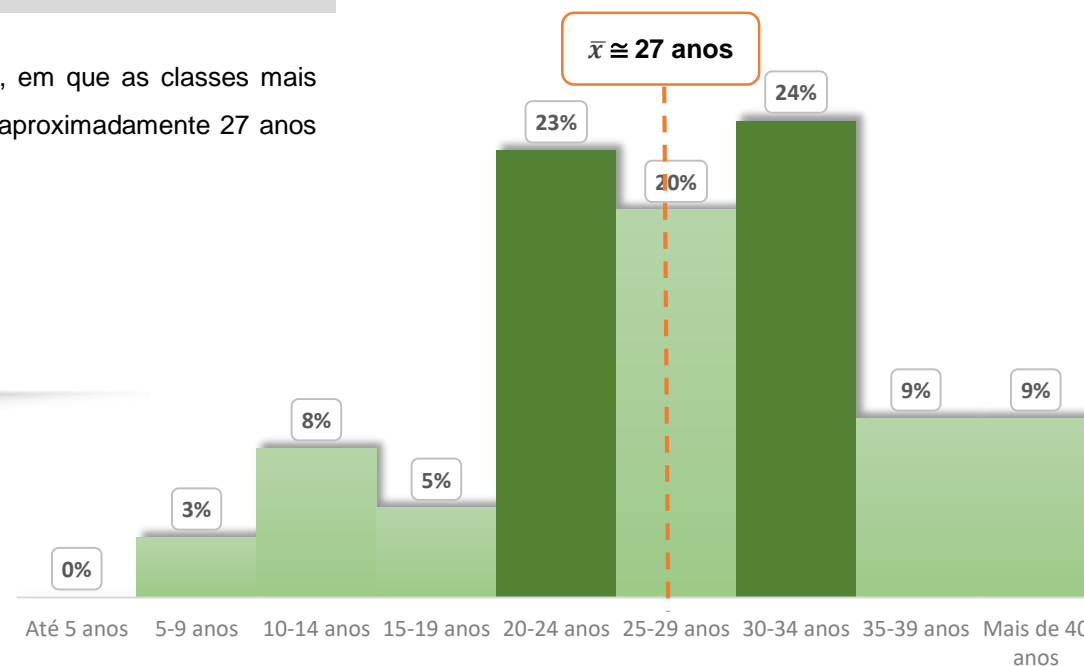


Gráfico 6 – Distribuição por antiguidade na AP

### III | NIVEIS GLOBAIS DE SATISFAÇÃO

Como se pode observar no gráfico 7, a “**Satisfação Global por trabalhar no GPP**” teve uma taxa de satisfação média de **76,01%**, superior à percentagem média de satisfação agregada das 5 dimensões em análise (73,54%).

Pode-se ainda constatar que a dimensão “**Trabalho que desenvolve**” foi aquela que os trabalhadores pontuaram com uma taxa global de satisfação mais alta (**77,27%**), seguida da dimensão “**Estilo de gestão da chefia**” (**75,25%**), em ambos os casos superando a percentagem média de satisfação agregada das 5 dimensões (73,54%).

Em sentido oposto as dimensões “**Formação e desenvolvimento**” e “**Comunicação/informação**” foram as que os trabalhadores exprimiram com menores taxas globais de satisfação (70,71% e 70,96%).

## DIMENSÕES

SATISFAÇÃO GLOBAL POR TRABALHAR NO GPP

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO

ESTILO DE GESTÃO DA CHEFIA

TRABALHO QUE DESENVOLVE

ORGANIZAÇÃO

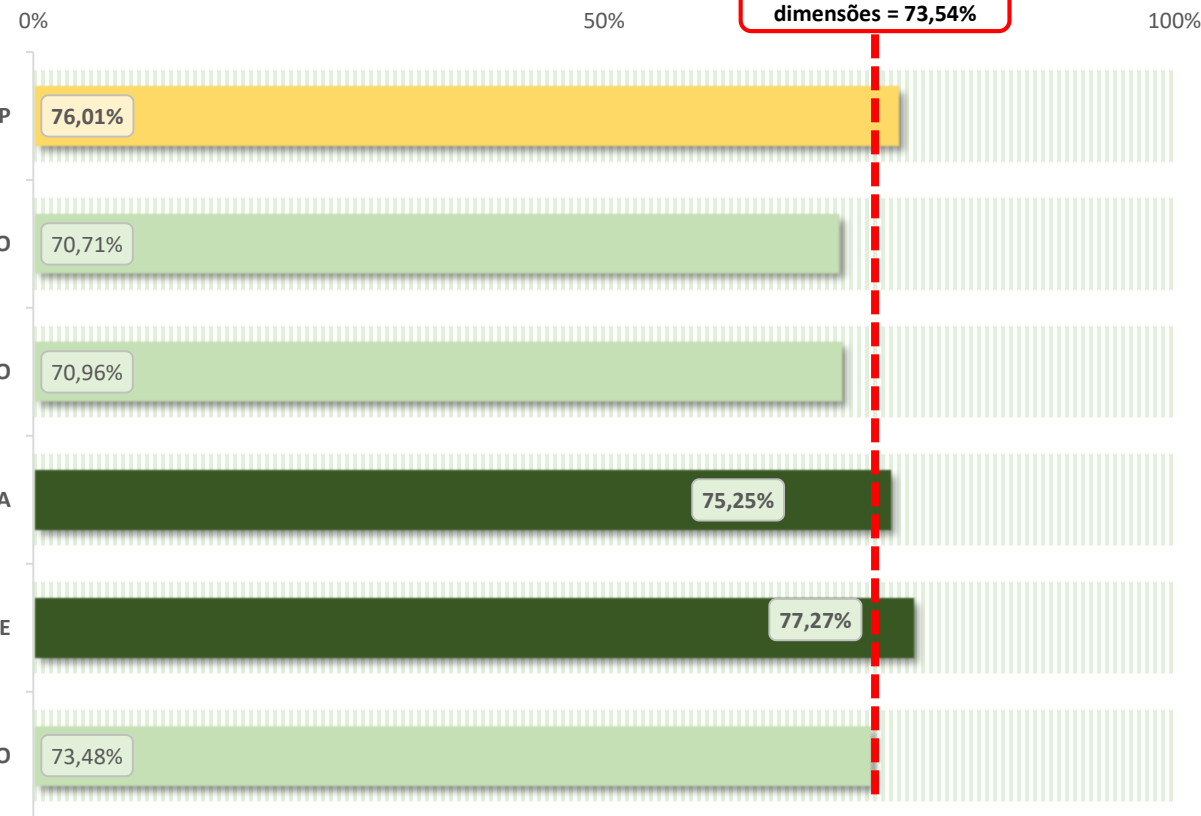
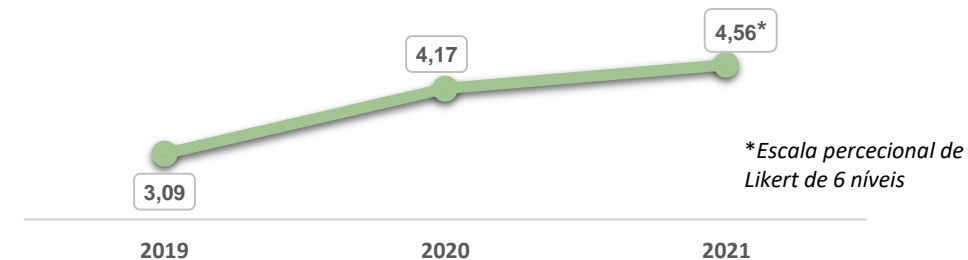


Gráfico 7 – Percentagem de Satisfação, por dimensão, e percentagem de satisfação global por trabalhar no GPP



Considerando a escala de likert de 6 níveis, o valor médio calculado para a “**Satisfação Global por trabalhar no GPP**” foi de **4,56** ( $DP=0,94$ ), traduzida em **76,01%**

A correção da escala para a inclusão de mais um nível de valoração, de forma a mitigar a tendência para o centro, poderá ter tido impacto no resultado final, em termos comparativos com os anos anteriores. Estes resultados permitem-nos assumir que **os trabalhadores apresentam-se bastante satisfeitos com o GPP**, aproximando-se a média global de um dos níveis mais elevados da escala de *likert* utilizada.



\*Escala percecional de Likert de 6 níveis

Gráfico 8 – Evolução anual do grau de satisfação médio

### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

Os resultados desagregados do inquérito são apresentados nos pontos seguintes, com a análise dos padrões de respostas nas cinco dimensões avaliadas pelos trabalhadores.

#### III.1. DIMENSÃO “ORGANIZAÇÃO” (taxa média da dimensão 72,38%)

Esta dimensão é composta por **11 itens** e pretende avaliar as perceções dos trabalhadores face ao compromisso, identificação, missão, envolvimento com o GPP e com o trabalho que desenvolvem. Identifica também a satisfação com o apoio sociofamiliar disponibilizado pela Organização.

O gráfico 9 evidencia a *Taxa Média de Satisfação* dos itens (colunas) que compõem a dimensão “Organização”, bem como o *Grau Médio de Satisfação da Dimensão* (linha), resultado da média aritmética das taxas de cada um dos itens.

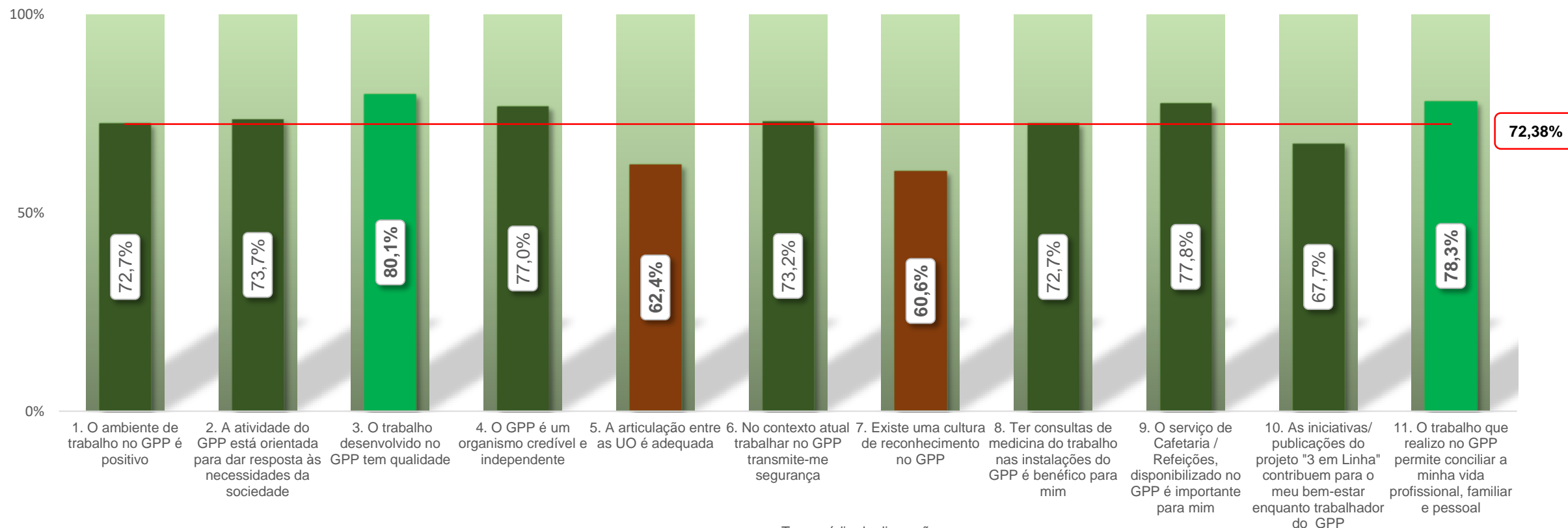


Gráfico 9 – Taxa de satisfação na dimensão “Organização”

### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.1. DIMENSÃO “ORGANIZAÇÃO” (Taxa de satisfação média da dimensão 72,38%)

Podemos constatar que os itens que apresentam uma *Taxa média de satisfação* mais elevada foram:

- **Item 3:** “*O trabalho desenvolvido no GPP tem qualidade*”, com **80,1%** de satisfação;

De facto, os itens relacionados com a imagem institucional do GPP (item 2, 3 e 4) foram todos valorados acima da média da dimensão “*Organização*”, que nos indica que os trabalhadores do GPP reconhecem a importância do trabalho do GPP.

- **Item 11:** “*O trabalho que realizo no GPP permite conciliar a minha vida profissional, familiar e pessoal*”, com **78,3%** de satisfação.

Verificou-se que os trabalhadores identificam o GPP como um organismo que facilita a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, contudo, a taxa de satisfação média em relação às iniciativas/ publicações do projeto “3 em Linha” foi inferior (Item 10: “*As iniciativas/ publicações do projeto “3 em Linha” contribuem para o meu bem-estar enquanto trabalhador do GPP*” = 67,7%), colocando-se a hipótese que poderá não haver um reconhecimento imediato do contributo do projeto “3 em linha” para a promoção e êxito da cultura de conciliação do GPP.

Os itens avaliados de forma menos positiva, foram os que se relacionam com aspetos da cultura organizacional do GPP, nomeadamente:

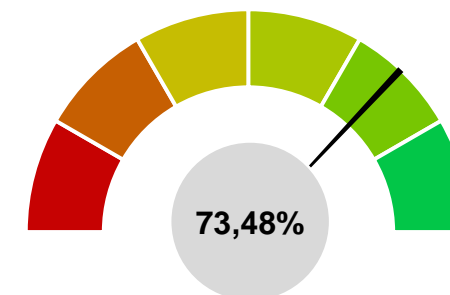
- **Item 7:** “*Existe uma cultura de reconhecimento no GPP*”, com **60,6%** de satisfação;

Este aspeto está muitas vezes relacionado com as questões da avaliação individual do desempenho.

- **Item 5:** “*A articulação entre as UO é adequada*”, com **62,4%** de satisfação;

Este resultado indica-nos que poderá haver um sentimento de “desconexão” dos trabalhadores com o trabalho das outras Unidades Orgânicas do GPP, podendo este aspeto enviesar a visão do todo e, a montante, prejudicar a unidade do GPP e a sua eficácia.

#### Como avalia globalmente a sua satisfação com a ORGANIZAÇÃO?



Ligeiramente superior à média dos 11 itens que compõem a dimensão “Organização”.



### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.2. DIMENSÃO “TRABALHO” (taxa média da dimensão 78,21%)

Esta dimensão é composta por **13 itens** que pretendem avaliar a perceção dos trabalhadores face ao volume e tipo de trabalho que lhes está afeto e as condições como desenvolvem as suas tarefas. Identifica ainda a consciência que os trabalhadores têm da existência de cooperação, soma de esforços e interajuda existente para atingir os objetivos comuns.

O gráfico 10 evidencia a *Taxa Média de Satisfação* dos itens (colunas) que compõem a dimensão “TRABALHO”, bem como o *Grau Médio de Satisfação da Dimensão* (linha), resultado da média aritmética das taxas de cada um dos itens.

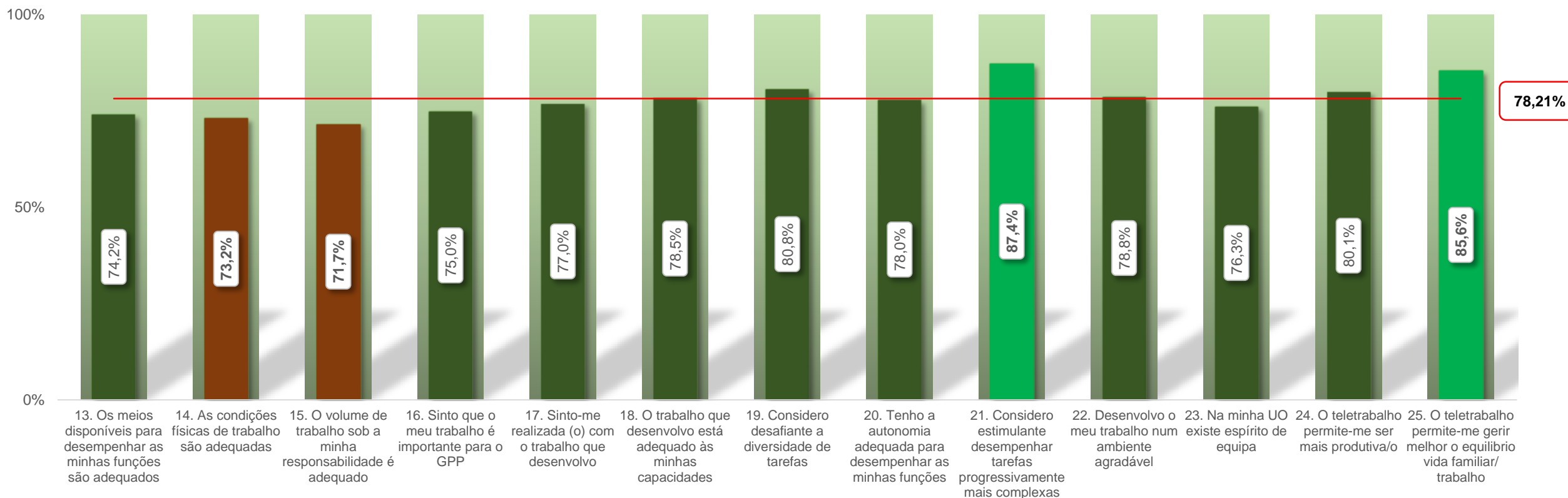


Gráfico 10 – Taxa de satisfação na dimensão “TRABALHO”

### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.2. DIMENSÃO “TRABALHO” (Taxa de satisfação média da dimensão 78,21%)

Podemos constatar que nesta dimensão a taxa de satisfação é elevada, destacando-se positivamente os seguintes itens:

- **Item 21:** “*Considero estimulante desempenhar tarefas progressivamente mais complexas*”, com **87,4%** de satisfação;

Este item expressa uma aspiração dos trabalhadores, que se relaciona com a sua motivação intrínseca. A promoção de um ambiente de constante desafio poderá, nestes casos, favorecer a satisfação e envolvimento no trabalho.

- **Item 25:** “*O teletrabalho permite-me gerir melhor o equilíbrio vida familiar/trabalho*”, com **85,6%** de satisfação.

Este item relaciona-se com o item 11 “*O trabalho que realizo no GPP permite conciliar a minha vida profissional, familiar e pessoal*”, que na dimensão “*Organização*” obteve uma elevada taxa de satisfação, verificando-se que a modalidade do teletrabalho tem um impacto significativo na forma como os trabalhadores gerem os seus diversos papéis no dia a dia.

Embora com avaliação positiva, os itens desta dimensão que obtiveram valores médios mais baixos são os que estão relacionados com o volume de trabalho e as condições físicas, nomeadamente:

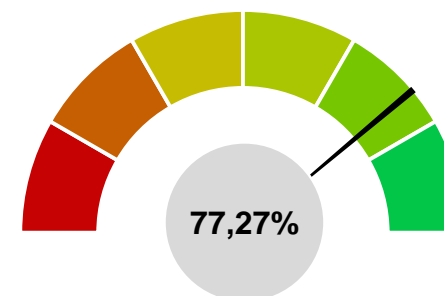
- **Item 15:** “*O volume de trabalho sob a minha responsabilidade é adequado*”, com **71,7%** de satisfação;

Ainda que os resultados não evidenciem que os trabalhadores se sentem assoberbados com o volume de trabalho, é importante referir que a perceção de um excesso de volume de trabalho pelo trabalhador, pode prejudicar a sua produtividade e refletir-se na sua saúde, com os impactos que daí advém para o serviço.

- **Item 14:** “*As condições físicas de trabalho são adequadas*”, com **73,2%** de satisfação;

Este item não especifica se os trabalhadores se referem às condições físicas do posto de trabalho no GPP, ou às condições que dispõem no seu local de trabalho remoto.

#### Como avalia globalmente a sua satisfação com o TRABALHO?



### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.3. DIMENSÃO “ESTILO DE GESTÃO DA CHEFIA” (taxa média da dimensão 76,35%)

Esta dimensão é composta por **13 itens** que pretendem avaliar a perceção que os trabalhadores têm das atitudes, comportamentos e estratégias adotadas pela chefia direta no relacionamento com a sua equipa de trabalho.

O gráfico 11 evidencia a *Taxa Média de Satisfação* dos itens (colunas) que compõem a dimensão “ESTILO DE GESTÃO DA CHEFIA”, bem como o *Grau Médio de Satisfação da Dimensão* (linha), resultado da média aritmética das taxas de cada um dos itens.

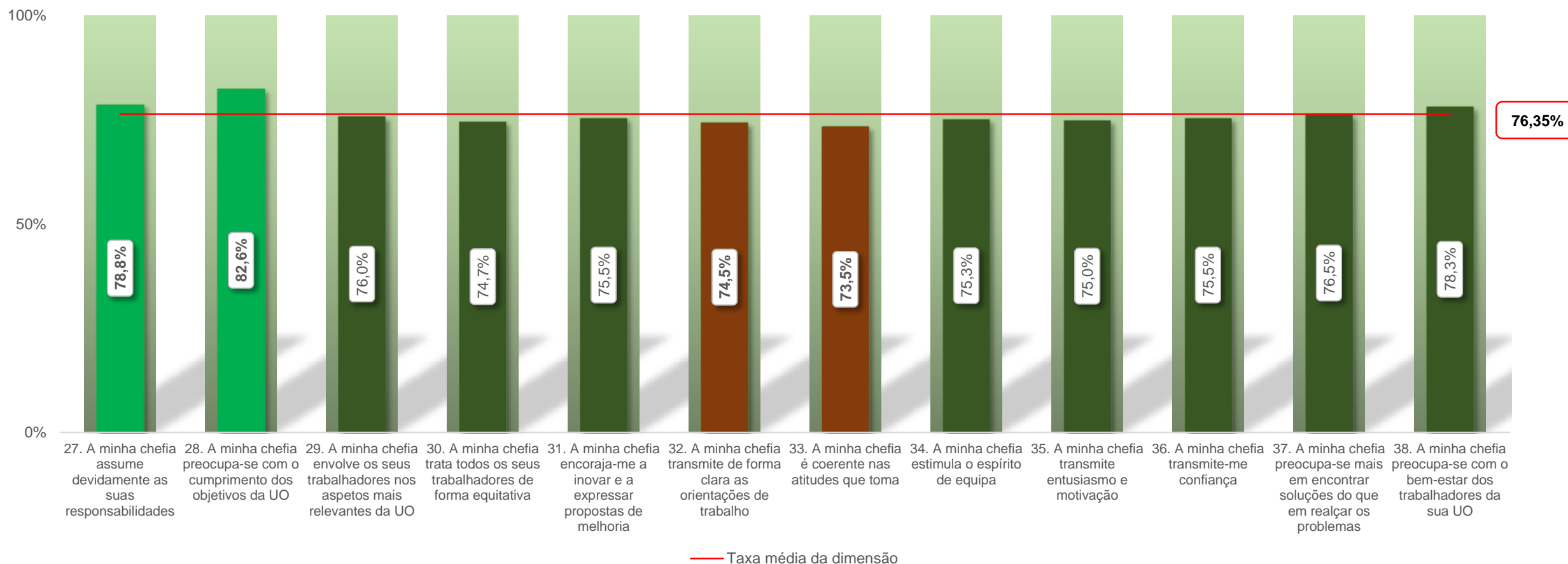


Gráfico 11 – Taxa de satisfação na dimensão “ESTILO DE GESTÃO DA CHEFIA”

### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.3. DIMENSÃO “ESTILO DE GESTÃO DA CHEFIA” (Taxa de satisfação média da dimensão 76,35%)

Verifica-se que os itens que apresentam uma Taxa média de satisfação mais elevada, relacionam-se com os aspetos formais do relacionamento com a chefia, tais como assunção de responsabilidades e o cumprimento de objetivos:

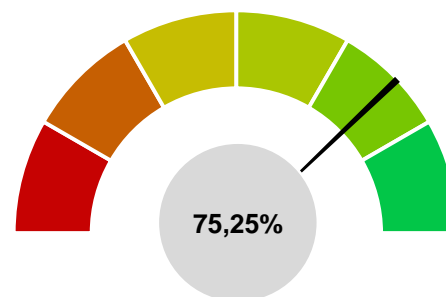
- **Item 28:** “A minha chefia preocupa-se com o cumprimento dos objetivos da UO”, com **82,6%** de satisfação;
- **Item 27:** “A minha chefia assume devidamente as suas responsabilidades”, com **78,8%** de satisfação.

Estes resultados evidenciam uma satisfação elevada dos trabalhadores com o estilo de gestão das suas chefias, contribuindo para satisfação média global.

Os itens desta dimensão que obtiveram valores médios mais baixos, mas ainda assim elevados, associam-se aos aspetos relacionais do estilo de gestão das chefias, nomeadamente coerência de atitudes e transmissão de orientações:

- **Item 33:** “A minha chefia é coerente nas atitudes que toma”, com **73,5%** de satisfação;
- **Item 32:** “A minha chefia transmite de forma clara as orientações de trabalho”, com **74,5%** de satisfação;

### Como avalia globalmente a sua satisfação com o ESTILO DE GESTÃO DA CHEFIA?



Ligeiramente inferior à média dos 12 itens que compõem a dimensão “ESTILO DE GESTÃO DA CHEFIA”.

### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.4. DIMENSÃO “COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO” (taxa média da dimensão 73,02%)

Esta dimensão é composta por **6 itens** que pretendem avaliar a opinião que os trabalhadores têm acerca dos processos de comunicação existentes no GPP. Identificam ainda a forma como os trabalhadores comunicam entre si e acedem à informação no desenvolvimento das suas tarefas.

O gráfico 12 evidencia a Taxa Média de Satisfação dos itens (colunas) que compõem a dimensão “COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO”, bem como o Grau Médio de Satisfação da Dimensão (linha), resultado da média aritmética das taxas de cada um dos itens.

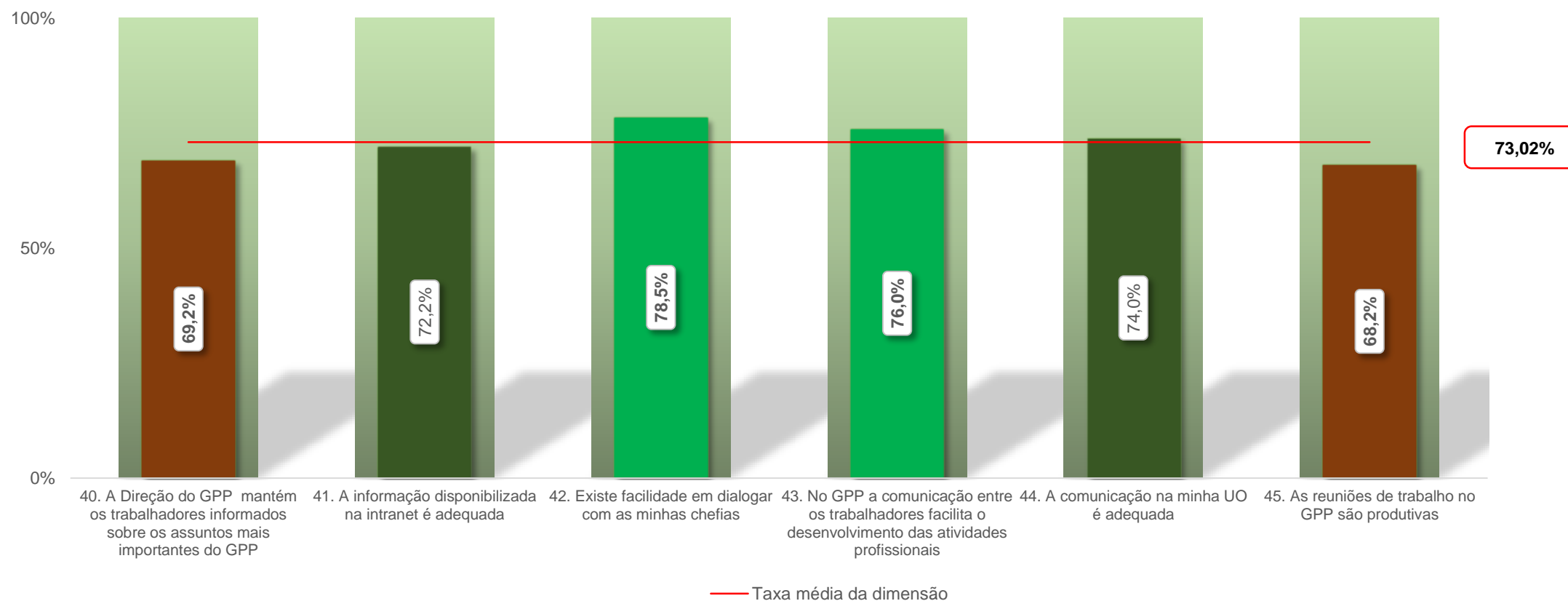


Gráfico 12 – Taxa de satisfação na dimensão “COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO”

### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.4. DIMENSÃO “COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO” (taxa média da dimensão 73,02%)

Verifica-se que os itens que apresentam uma Taxa média de satisfação mais elevada, são os que identificam a comunicação, com as chefias e entre trabalhadores, como facilitadora das atividades profissionais:

- **Item 42:** “*Existe facilidade de dialogar com as minhas chefias*”, com **78,5%** de satisfação;
- **Item 43:** “*No GPP a comunicação entre os trabalhadores facilita o desenvolvimento das atividades profissionais*”, com **76,0%** de satisfação.

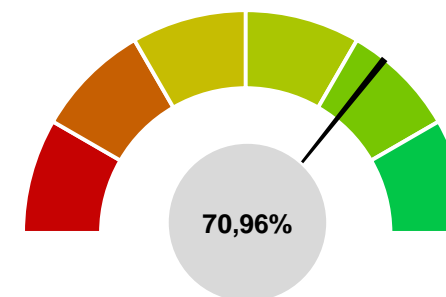
Sendo a comunicação um dos aspetos mais importantes numa organização, estes resultados são bastante positivos, já que uma comunicação interna eficaz reduz o esforço dispensado em resolver conflitos, que são muitas vezes derivados da falta de diálogo ou informação, gerando, por consequência, organizações mais eficientes e eficazes, com ambientes de trabalho saudáveis.

Os itens que obtiveram valores médios mais baixos, associam-se à perceção da produtividade das reuniões de trabalho e da informação que é transmitida sobre o GPP:

- **Item 45:** “*As reuniões de trabalho no GPP são produtivas*”, com **68,2%** de satisfação;
- **Item 40:** “*A Direção do GPP mantém os trabalhadores informados sobre os assuntos mais importantes do GPP*”, com **69,2%** de satisfação.

Reuniões de trabalho bem organizadas promovem a colaboração e a comunicação, aumentando a motivação e interesse dos trabalhadores. Para tal é importante dinamizar estas reuniões com estratégias eficazes: ordem de trabalhos com objetivos concretos, tempos definidos, foco no essencial, valorização da participação.

### Como avalia globalmente a sua satisfação com o COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO?



### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.5. DIMENSÃO “FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO” (taxa média da dimensão 71,46%)

Esta dimensão é composta por **8 itens** que pretendem identificar a perceção dos trabalhadores acerca da qualidade, oportunidade e adequabilidade da formação profissional promovida pelo GPP e averiguar se os trabalhadores se sentem reconhecidos e valorizados enquanto profissionais.

O gráfico 13 evidencia a *Taxa Média de Satisfação* dos itens (colunas) que compõem a dimensão “FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO”, bem como o *Grau Médio de Satisfação da Dimensão* (linha), resultado da média aritmética das taxas de cada um dos itens.

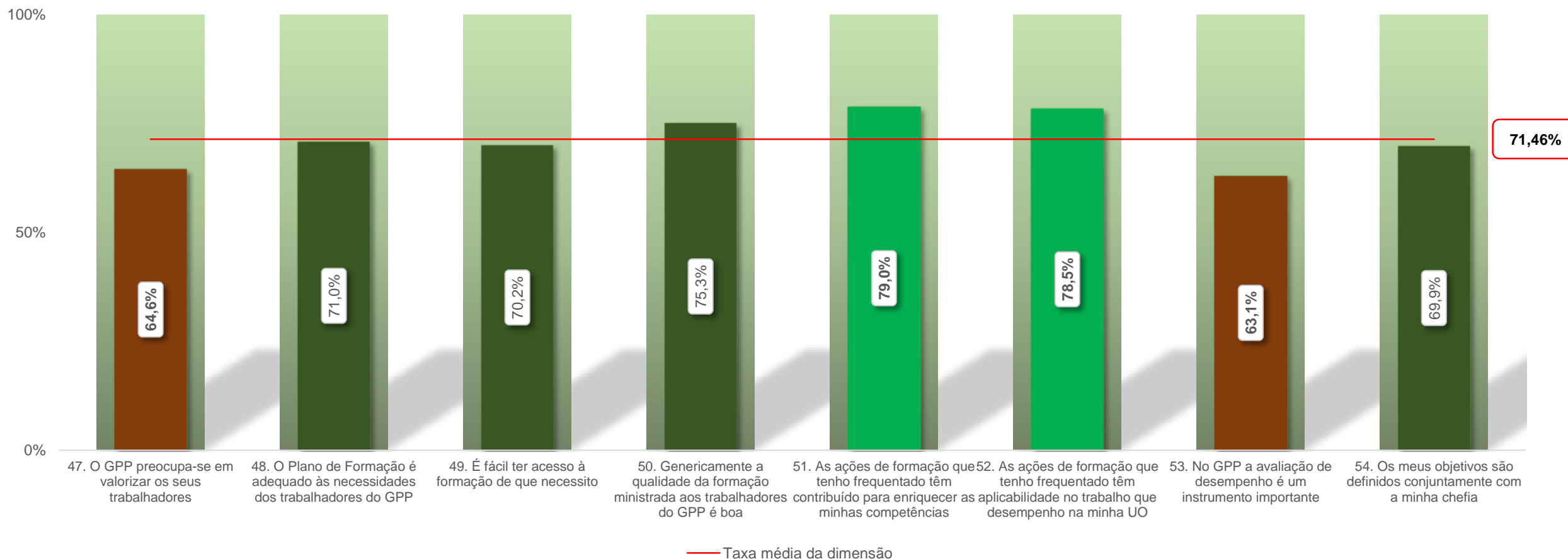


Gráfico 13 – Taxa de satisfação na dimensão “FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO”

### III | RESULTADOS POR DIMENSÃO

#### III.5. DIMENSÃO “FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO” (taxa média da dimensão 71,46%)

Verifica-se que os itens que apresentam uma Taxa média de satisfação mais elevada, são os relativos à formação profissional :

- **Item 51:** “As ações de formação que tenho frequentado têm contribuído para enriquecer as minhas competências”, com **79,0%** de satisfação;
- **Item 52:** “As ações de formação que tenho frequentado têm aplicabilidade no trabalho que desempenho na minha UO”, com **78,5%** de satisfação.

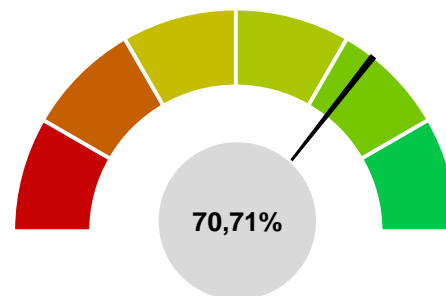
Estes resultados resultam de uma aposta cada vez mais diferenciada do GPP na formação profissional, indo ao encontro das necessidades manifestadas pelos seus trabalhadores e da natureza das suas funções.

Os itens que obtiveram valores médios mais baixos, associam-se à perspetiva de desenvolvimento:

- **Item 53:** “No GPP a avaliação de desempenho é um instrumento importante”, com **63,1%** de satisfação;
- **Item 47:** “O GPP preocupa-se em valorizar os seus trabalhadores”, com **64,6%** de satisfação.

Sendo esta dimensão a que obteve uma taxa média de satisfação menor, verifica-se que um dos motivos é a perceção menos otimista, que os trabalhadores têm, das expectativas e possibilidades de desenvolvimento profissional que o GPP proporciona.

### Como avalia globalmente a sua satisfação com o FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO?



Inferior à média dos 8 itens que compõem a dimensão “FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO”.



## IV | CONCLUSÕES

Os 66 trabalhadores que responderam de forma completa (taxa de participação 34,20%) a este inquérito, evidenciaram uma taxa de satisfação, em trabalhar no GPP, muito positiva (média de 76,01% de satisfação).

As médias de satisfação variaram de 60,61% (Item 7: “*Existe uma cultura de reconhecimento no GPP*”) e os 87,37% (Item 21: “*Considero estimulante desempenhar tarefas progressivamente mais complexas*”).

As duas dimensões que se diferenciam positivamente, com resultados de satisfação acima da média global são “*Trabalho que desenvolve*” (77,27%) e “*Estilo de Gestão da Chefia*” (75,25%), sendo que as duas dimensões onde os trabalhadores são mais críticos são “*Formação e Desenvolvimento*” (70,71%) e “*Comunicação/Informação*” (70,96%).

Tendo em conta os resultados apurados sugerem-se, enquanto propostas de melhoria, as seguintes ações:

- Aumento da representatividade de todos os grupos profissionais, através de uma maior divulgação e da sua disponibilização também em formato de papel, para os trabalhadores que possam não ter acesso a um computador;
- Promover o envolvimento dos trabalhadores com as diversas áreas do GPP, através de uma comunicação interna eficaz, operacionalizada através da adoção de novas estratégias de comunicação;
- Formação em gestão de reuniões de trabalho, para aumentar a produtividade;
- Elaboração dos perfis de funções, para enquadrar e desenvolver o crescimento e valorização profissional dos trabalhadores.

