



RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

2

0

1

3

ÍNDICE

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização	4
2. Satisfação com a gestão e sistema de gestão	4
3. Satisfação com as condições de trabalho	5
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira	6
5. Níveis de motivação	6
6. Satisfação com o estilo de liderança	7
6.1. Gestores de Topo	7
6.2. Gestores Intermédios.....	8
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços	9
8. Satisfação com a qualidade de serviços.....	10

I. INTRODUÇÃO

O presente relatório dá cumprimento ao estipulado na alínea f), do nº 2, do art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28.12, que determina que a audição dos dirigentes intermédios e demais colaboradores é um dos requisitos a considerar no processo de autoavaliação do serviço e sintetiza a situação relativa ao grau de satisfação dos colaboradores sobre as grandes áreas de funcionamento do serviço. Deste modo é possível não só conhecer o grau de satisfação, como identificar os pontos críticos e promover medidas de melhoria.

Tem início com a metodologia utilizada, de seguida é apresentada uma síntese da apreciação global detalhada com os resultados por questão e termina com uma síntese da análise global dos resultados comparativamente com o ano anterior.

II. METODOLOGIA

O questionário seguiu a mesma estrutura dos ciclos de gestão anteriores de modo a permitir comparar os resultados obtidos e desta forma avaliar a evolução do grau de satisfação dos colaboradores, embora tenha sido introduzido um novo grupo de questões de avaliação quanto à satisfação com a qualidade dos serviços prestados aos colaboradores (grupo 8).

2

A seleção das questões que integram o questionário teve por base as recomendações expressas para a *Common Assessment Framework (CAF)*, subscritas pelo *European Institute of Public Administration (EIPA)*.

A estrutura do questionário apresentava oito grupos de questões:

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização;
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão;
3. Satisfação com as condições de trabalho;
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira;
5. Níveis de motivação;
6. Satisfação com o estilo de liderança;
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços;
8. Avaliação da qualidade de serviços prestados.

Na escala, o valor 1 correspondia a um estado de “Muito Insatisfeito” e o valor 5 a “Muito Satisfeito”. No grupo relacionado com a motivação, os extremos foram “muito desmotivado” e “muito motivado”, respetivamente.

Nas questões relacionadas com o estilo de liderança, além da escala composta por 5 níveis, foi ainda utilizada uma escala com as variáveis “Concordo” e “Discordo”. Cada grupo de questões tinha disponível um espaço destinado ao registo de sugestões e/ou opiniões.

A aplicação do questionário foi realizada em formato eletrónico, recorrendo à plataforma disponibilizada pelo Google Docs. Os colaboradores tiveram acesso à plataforma através de um link previamente enviado para os respetivos endereços de correio eletrónico.

O período de inquirição decorreu entre 4 a 14 de fevereiro, direcionado aos colaboradores que se encontravam em efetividade de serviço na data da aplicação do questionário e que desempenharam funções no GPP em 2013.

O universo de análise foi de 132 colaboradores, de onde se obtiveram 38 questionários validados, ao que corresponde uma taxa de resposta de 29%.

III. SÍNTESE GLOBAL

Da apreciação global dos resultados obtidos apurou-se um nível médio de satisfação de **3,61** valores.

As questões relacionadas com a “*Satisfação com o desenvolvimento da carreira*” (**3,39**), a “*Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços*” (**3,38**) e a “*Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de topo*” (**3,33**) foram as que registaram um nível médio de satisfação mais baixo, ainda que superior a **3**. Com um nível mais alto, encontram-se as questões relacionadas com os “*Níveis de motivação*” (**3,97**), “*Satisfação com a qualidade de serviços*” (**3,87**) e “*Satisfação com o estilo de liderança - Gestores intermédios*” (**3,85**).

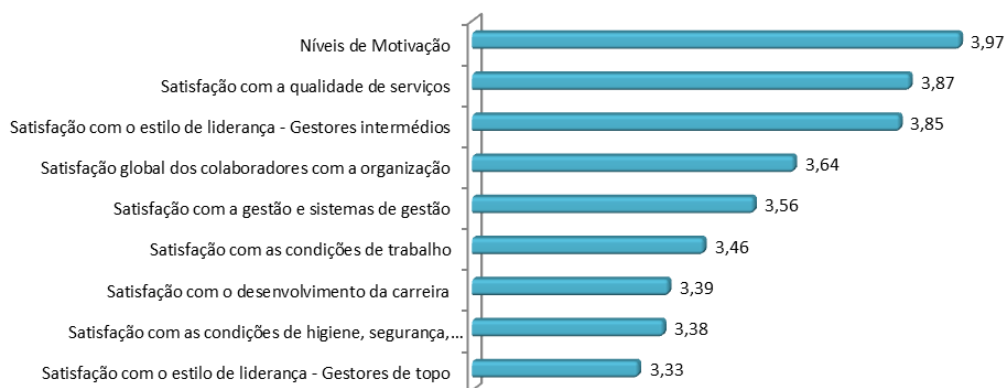


Gráfico 1. Nível médio global de satisfação dos colaboradores

IV. RESULTADOS POR QUESTÃO

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização

Dos resultados é possível aferir um nível médio de satisfação global dos colaboradores com a organização de **3,64** valores.

Neste parâmetro o grau de satisfação teve uma variação entre **3,29** e **3,97** onde se verificou maior satisfação relativamente ao “*Desempenho global da organização*” e ao “*Papel da organização na sociedade*” e menor satisfação em relação ao “*Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria*” e ao “*Nível de informação sobre o desenvolvimento das atividades das unidades orgânicas da organização*”.

Em média, apenas **0,3%** das questões deste grupo não obteve resposta.



Gráfico 2. Nível médio global de satisfação com a organização

2. Satisfação com a gestão e sistema de gestão

Neste grupo de questões o nível médio de satisfação foi de **3,56**, onde a maior satisfação revelou-se com a “*Aptidão da liderança para conduzir a organização – Gestão de nível intermédio*” (**3,95**) e a “*Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de nível intermédio*” (**3,84**). Por outro lado, os baixos níveis de satisfação verificaram-se nas questões “*Forma como a organização recompensa os esforços individuais*” (**3,05**) e “*Forma como a organização recompensa os esforços de grupo*” (**3,03**).

Em média **1,3%** das questões deste grupo não obteve resposta.

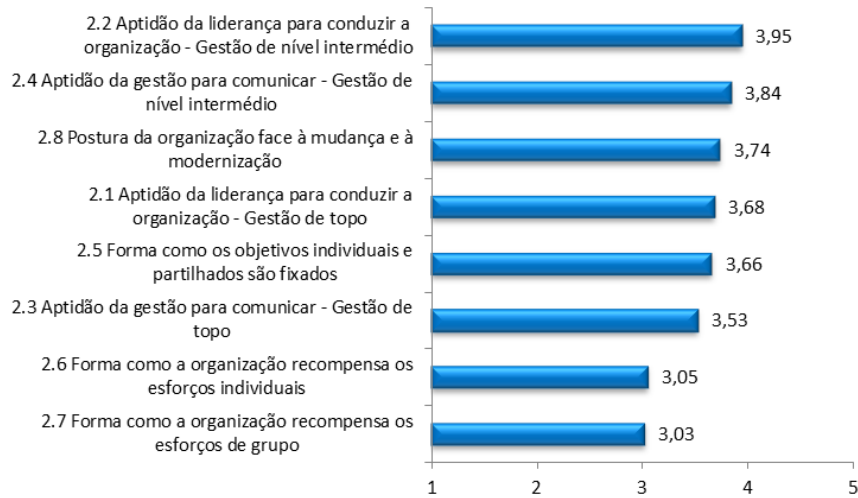


Gráfico 3. Nível médio global de satisfação com a gestão e sistemas de gestão

3. Satisfação com as condições de trabalho

O nível médio de satisfação associado às questões relacionadas com as condições de trabalho foi de **3,46** valores. A *“Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde”* obteve o melhor nível de satisfação (**3,95**), em contrapartida, na questão *“Igualdade de oportunidades nos processos de promoção”* os colaboradores manifestaram um nível de satisfação mais baixo (**2,95**).

Em média **2,3%** das questões deste grupo não obteve resposta.

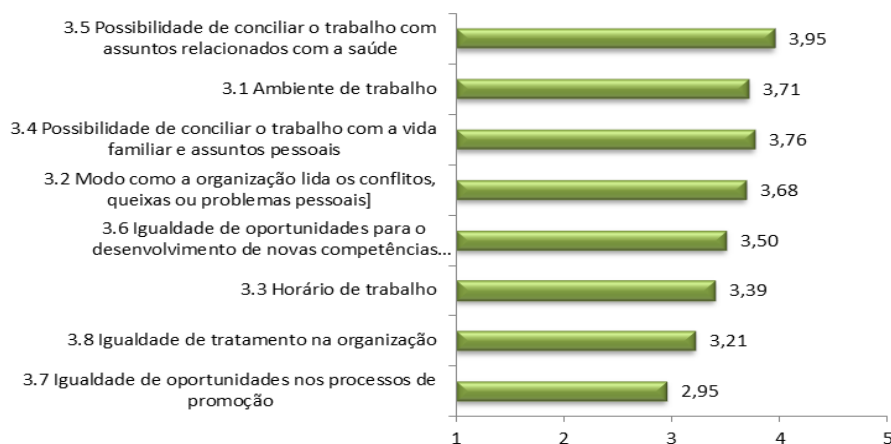


Gráfico 4. Nível médio global de satisfação com as condições de trabalho

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Quanto ao desenvolvimento da carreira, os colaboradores manifestaram um nível médio de satisfação de **3,39** valores, ao qual correspondeu uma variação entre **3,53** relativa à questão da satisfação com “*Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização*” e **3,29** relativa à questão “*Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências*”.

Em média apenas **0,5%** das questões deste grupo não obteve resposta.

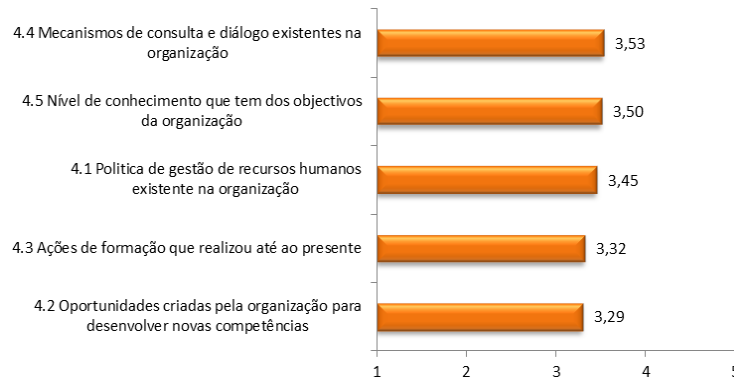


Gráfico 5. Nível médio global de satisfação com o desenvolvimento da carreira

5. Níveis de motivação

Dos grupos de questões apresentadas aos colaboradores no inquérito de satisfação, o grupo relacionado com os níveis de motivação foi onde se verificou o índice mais elevado, com um nível médio de motivação de **3,97** valores. É de salientar o registo de níveis de motivação superior a **4** valores nas questões “*Participar em ações de formação*” (**4,08**) e “*Aprender novos métodos de trabalho*” (**4,05**).



Gráfico 6. Nível médio de motivação

6. Satisfação com o estilo de liderança

Este parâmetro pretende avaliar o grau de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança dos dirigentes superiores e dos dirigentes intermédios. Neste grupo, para além do nível de satisfação, foi pedido aos colaboradores que manifestassem a sua concordância ou discordância relativamente ao conjunto de comportamentos esperados na liderança das organizações.

6.1. A gestão de topo – dirigentes superiores

Dos grupos de questões que constituíram o inquérito, este foi o grupo com maior peso de questões sem resposta, em média **8,4%**, sendo também o grupo em que se registou o menor nível médio de satisfação.

O nível médio de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança dos **dirigentes superiores** foi de **3,33**, com variação entre **3,53** relativo à questão *“Delega competências e responsabilidades”* e **3,08** relativo à questão *“Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas”*.



Gráfico 7. Nível médio global de satisfação com o estilo de liderança – dirigentes superiores

Ainda relativamente às afirmações acima apresentadas (6.1 a 6.11), foram validadas respostas de concordo/discordo dadas por dirigentes e demais trabalhadores. Obteve-se como resultado que **64,6%** confirma que a direção de topo atua de acordo com as boas

práticas de liderança preconizadas pelo modelo CAF (metodologia de base do inquérito), **21,3%** discorda deste estilo de liderança e cerca de **14,1%** não responde.

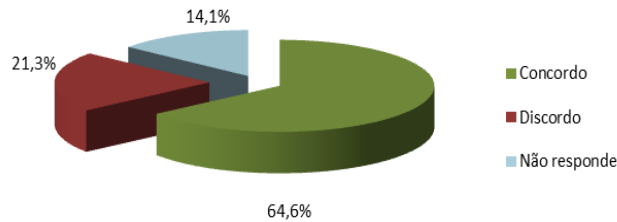


Gráfico 8. Concordância/discordância com o estilo de liderança - dirigentes superiores

6.2. A gestão de nível intermédio – chefia direta

O nível médio de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança dos dirigentes intermédios (chefia direta) foi de **3,85** valores, e em média, **2,9%** das questões deste grupo não obteve resposta.

Sublinha-se a obtenção de resultados com valor superior a 4 valores, nomeadamente nas questões *“Encoraja a confiança mútua e o respeito”* e *“Aceita sugestões de melhoria”*, ambas com **4,05** valores.



Gráfico 9. Nível médio global de satisfação com o estilo de liderança – chefia direta

Considerando as afirmações acima apresentadas (6.12 a 6.22) e as respetivas respostas de concordo/discordo dadas por dirigentes e demais trabalhadores, obteve-se como resultado que **76,3%** confirma que a direção de nível intermédio atua de acordo com as boas práticas de liderança preconizadas pelo modelo CAF (metodologia de base do inquérito), **14,6%** discorda deste estilo de liderança e cerca de **9%** não responde.

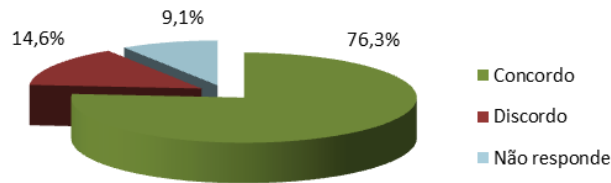


Gráfico 10. Concordância/discordância com o estilo de liderança - chefia direta

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços

No grupo de questões relacionadas com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços o nível médio de satisfação dos colaboradores foi de **3,38** valores, com maior expressão nas questões relativas à disponibilidade de software, equipamento informático e equipamentos de comunicações”.

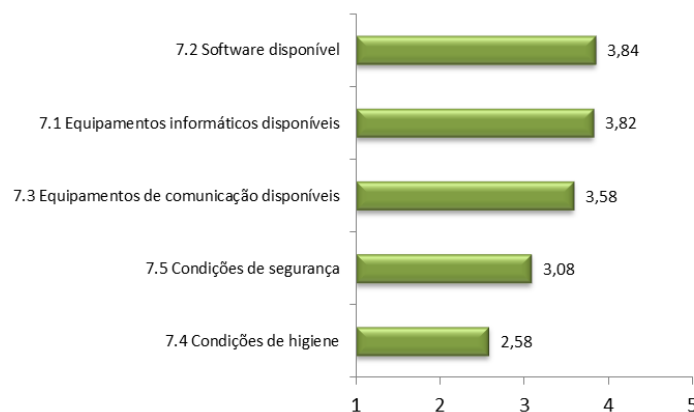


Gráfico 11. Nível médio global de satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços

8. Satisfação com a qualidade de serviços

Com este grupo de questões pretendeu-se avaliar a satisfação dos colaboradores com os serviços internos prestados, de onde se apurou um nível médio de satisfação de **3.87** valores.

Em detalhe, os níveis médios de satisfação nas quatro áreas avaliadas foram de 4,09 na área da comunicação, de 4 na área informática, de 3,87 na área administrativa e de recursos humanos e de 3,46 na área de material administrativo e condições do local de trabalho.

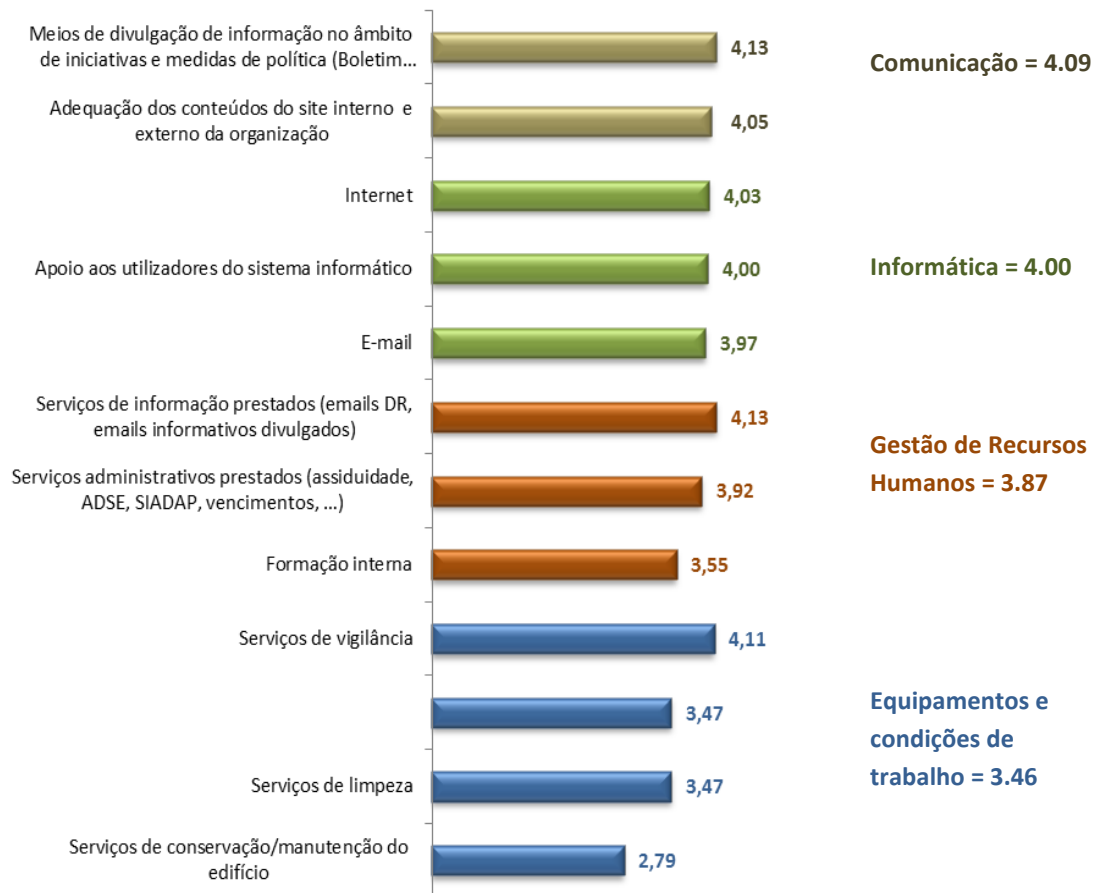


Gráfico 12. Nível médio global de satisfação com a qualidade de serviços

V. SÍNTESE DA ANÁLISE GLOBAL COMPARATIVA

Indicadores Nível médio de satisfação	2012	2013	Variação %	
1. Satisfação global dos colaboradores com a organização	3.53	3.64	3.12%	
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	3.23	3.56	10.22%	
3. Satisfação com as condições de trabalho	3.76	3.46	-7.98%	
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira	3.20	3.39	5.94%	
5. Níveis de Motivação	4.07	3.97	-2.46%	
6. Satisfação com o estilo de liderança	Gestores de topo	3.12	3.33	6.73%
	Gestores intermédios	3.61	3.85	6.65%
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços	3.64	3.38	-7.14%	
8. Satisfação com a qualidade de serviços		3.87		
Nível médio global de satisfação	3.52	3.61	2.43%	
Taxa de resposta	19%	29%	10%	

Pela análise comparativa dos resultados apurados e representados no quadro síntese, verifica-se um aumento de 10% da taxa de resposta dos colaboradores e o nível médio de satisfação obtido de **3,61 valores** confirma um **acréscimo de 2,43%**, relativamente ao ano anterior.

No ciclo de gestão de 2013, tal como em 2012, registou-se maior expressão de satisfação no que diz respeito aos níveis de motivação dos colaboradores, embora com um decréscimo de 2.46% face a 2012.

A gestão e sistemas de gestão do GPP foi o parâmetro que apresentou o acréscimo de satisfação mais significativo (10.22%) relativamente ao ano anterior, seguido do acréscimo de satisfação com o estilo de liderança quer dos gestores de topo (6.73%), quer dos gestores de nível intermédio (6.65%), em detrimento da satisfação com as condições de trabalho e condições de higiene, segurança, equipamento e serviços (-7.98%).

Como já foi referido anteriormente, destaca-se a introdução de um novo grupo de questões de avaliação quanto à satisfação com a qualidade dos serviços prestados pelo GPP aos seus colaboradores, onde se obteve um nível médio de satisfação de 3.87 valores, resultado que só poderá ser objeto de análise comparativa no ano seguinte.

VI. DETALHE DA ANÁLISE GLOBAL COMPARATIVA

Indicadores Nível médio de satisfação		2012	2013	Variação	
1. Imagem global da organização		3.53	3.64	0.11	
Satisfação com ...					
1.1 A identidade / imagem institucional da organização		3.85	3.92	0.07	
1.2 Desempenho global da organização		3.89	3.97	0.08	
1.3 Papel da organização na sociedade		3.89	3.92	0.03	
1.4 Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade		3.70	3.82	0.12	
1.5 Forma como a organização gere os conflitos de interesses		3.22	3.58	0.36	
1.6 Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão		3.52	3.53	0.01	
1.7 Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão		3.11	3.39	0.28	
1.8 Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria		3.15	3.47	0.32	
1.9 Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e dirigentes		3.41	3.53	0.12	
1.10 Nível de informação sobre o desenvolvimento das atividades das UO			3.29	3.29	
2. Gestão e sistemas de gestão		3.23	3.56	0.33	
Satisfação com ...					
2.1	Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, acompanhar atividades, etc.)	Dirigente de topo	3.74	3.68	- 0.06
2.2		Dirigente intermédio	3.81	3.95	0.14
2.3	Aptidão dos dirigentes para comunicar	Dirigente de topo	3.30	3.53	0.23
2.4		Dirigente intermédio	3.74	3.84	0.10
2.5 Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados		3.22	3.66	0.44	
2.6 Forma como a organização recompensa os esforços individuais		2.52	3.05	0.53	
2.7 Forma como a organização recompensa os esforços de grupo		2.63	3.03	0.40	
2.8 Postura da organização face à mudança e à modernização		3.07	3.74	0.67	
3. Condições de trabalho		3.76	3.46	- 0.30	
Satisfação com ...					
3.1 Ambiente de trabalho		4.21	3.71	- 0.50	
3.2 Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais		3.70	3.68	- 0.02	
3.3 Horário de trabalho		4.15	3.39	- 0.76	
3.4 Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais		4.19	3.76	- 0.43	

Indicadores Nível médio de satisfação	2012	2013	Varição
3.5 Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde	4.11	3.95	- 0.16
3.6 Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3.63	3.50	- 0.13
3.7 Igualdade de oportunidades nos processos de promoção	2.63	2.95	0.32
3.8 Igualdade de tratamento na organização	3.44	3.21	- 0.23
4. Desenvolvimento da carreira	3.20	3.39	0.19
Satisfação com ...			
4.1 Política de gestão de recursos humanos existente na organização	3.37	3.45	0.08
4.2 Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências	3.15	3.29	0.14
4.3 Ações de formação que realizou até ao presente	2.78	3.32	0.54
4.4 Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização	3.11	3.53	0.42
4.5 Nível de conhecimento que tem dos objetivos da organização	3.59	3.50	- 0.09
5. Níveis de Motivação	4.07	3.97	- 0.10
Satisfação com ...			
5.1 Aprender novos métodos de trabalho	4.07	4.05	- 0.02
5.2 Desenvolver trabalho em equipa	4.19	3.97	- 0.22
5.3 Participar em ações de formação	4.11	4.08	- 0.03
5.4 Participar em projetos de mudança na organização	4.07	4.00	- 0.07
5.5 Sugerir melhorias	3.93	3.76	- 0.17
6. Satisfação com o estilo de liderança – Gestão de topo	3.12	3.33	0.21
Satisfação com ...			
6.1 Lidera através do exemplo	3.22	3.50	0.28
6.2 Demonstra empenho no processo de mudança	3.11	3.50	0.39
6.3 Aceita críticas construtivas	3.15	3.45	0.30
6.4 Aceita sugestões de melhoria	3.04	3.32	0.28
6.5 Delega competências e responsabilidades	3.44	3.53	0.09
6.6 Estimula a iniciativa das pessoas	3.19	3.26	0.07
6.7 Encoraja a confiança mútua e o respeito	3.26	3.32	0.06
6.8 Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança	3.19	3.08	- 0.11
6.9 Promove ações de formação	2.56	3.24	0.68

Indicadores Nível médio de satisfação	2012	2013	Varição
6.10 Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	3.00	3.08	0.08
6.11 Adequa o tratamento dado às pessoas. às necessidades e às situações em causa	3.15	3.32	0.17
6. Estilo de liderança – Gestão nível intermédio	3.61	3.85	0.24
Satisfação com ...			
6.12 Lidera através do exemplo	3.81	3.82	0.01
6.13 Demonstra empenho no processo de mudança	3.67	3.92	0.25
6.14 Aceita críticas construtivas	3.89	3.95	0.06
6.15 Aceita sugestões de melhoria	3.81	4.05	0.24
6.16 Delega competências e responsabilidades	3.56	3.92	0.36
6.17 Estimula a iniciativa das pessoas	3.85	3.89	0.04
6.18 Encoraja a confiança mútua e o respeito	3.96	4.05	0.09
6.19 Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança	3.19	3.87	0.68
6.20 Promove ações de formação	2.81	3.39	0.58
6.21 Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	3.44	3.63	0.19
6.22 Adequa o tratamento dado às pessoas. às necessidades e às situações em causa	3.74	3.82	0.08
7. Condições de higiene, segurança, equipamento e serviços	3.64	3.38	- 0.26
Satisfação com ...			
7.1 Equipamentos informáticos disponíveis	3.89	3.82	- 0.07
7.2 Software disponível	3.96	3.84	- 0.12
7.3 Equipamentos de comunicação disponíveis	3.93	3.58	- 0.35
7.4 Condições de higiene	2.96	2.58	- 0.38
7.5 Condições de segurança	3.44	3.08	- 0.36
8. Satisfação com a qualidade de serviços		3.87	3.87
8.1 Satisfação com os serviços na área da comunicação		4.09	4.09
Satisfação com ...			
8.1.1 Meios de divulgação de informação no âmbito de iniciativas e medidas de política (Boletim Flash GPP, Quiosque, mailings, ...)		4.13	4.13
8.1.2 Adequação dos conteúdos do site interno e externo da organização		4.05	4.05
8.2 Satisfação com os serviços prestados nas áreas de material administrativo e condições do local de trabalho		3.46	3.46
Satisfação com ...			
8.2.1 Bens/equipamentos disponibilizados para desenvolvimento das atividades (material de escritório; mobiliário; telefones...)		3.47	3.47

Indicadores Nível médio de satisfação	2012	2013	Variação
8.2.2 Serviços de limpeza		3.47	3.47
8.2.3 Serviços de vigilância		4.11	4.11
8.2.4 Serviços de conservação/manutenção do edifício		2.79	2.79
8.3 Satisfação com os serviços prestados na área informática		4.00	4.00
Satisfação com ...			
8.3.1 Apoio aos utilizadores do sistema informático		4.00	4.00
8.3.2 E-mail		3.97	3.97
8.3.3 Internet		4.03	4.03
8.4 Satisfação com os serviços prestados nas áreas administrativa e de recursos humanos		3.87	3.87
Satisfação com ...			
8.4.1 Serviços administrativos prestados (assiduidade, ADSE, SIADAP, vencimentos, ...)		3.92	3.92
8.4.2 Serviços de informação prestados (emails DR, emails informativos divulgados)		4.13	4.13
8.4.3 Formação interna		3.55	3.55
Nível médio global de satisfação	3.52	3.61	0.09
Taxa de resposta	19%	29%	10%

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO
DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - 2013

DIREÇÃO

Diretor: Eduardo Diniz
Diretor Adjunto: Bruno Dimas
Diretora Adjunta: Cláudia Costa

EDITOR

Gabinete de Planeamento e Políticas
Rua Padre António Vieira, 1
1099 – 073 Lisboa
PORTUGAL
Telefone: (+ 351) 213 819 300
Fax: (+ 351) 213 876 635
E-mail: geral@gpp.pt
Website: www.gpp.pt

COORDENAÇÃO

Oswaldo Ferreira
Direção de Serviços de Administração, Avaliação e Orçamento
Maria Inês Nolasco
Divisão de Recursos Humanos e de Avaliação

ELABORAÇÃO

Helena Hungria da Costa
Divisão de Recursos Humanos e de Avaliação

março 2014