

## **Análise de Resultados do Inquérito “Avaliação da Instituição pelos Funcionários dos Serviços Centrais e Serviços de Ação Social do IPSantarém”**

Elaborado por: Gabinete de  
Planeamento, Avaliação e Qualidade

Aprovado por: Teresa Serrano  
Coordenadora do GPAQ

Data: 08/03 /2023\_\_\_\_

---

## INTRODUÇÃO

O presente relatório, elaborado pelo Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade do Politécnico de Santarém, apresenta os resultados do inquérito realizado, exclusivamente, via web com recurso à plataforma LimeSurvey, entre os dias 1 e 24 de fevereiro de 2023.

Este inquérito teve como objetivo melhorar o desempenho e a prestação de serviços, a recolha de informação relativa à apreciação das condições de trabalho, à forma como os colaboradores percecionam a instituição, informações diversas sobre as relações interpessoais que se estabelecem na organização, eventuais motivos de descontentamento e desmotivação, comentários e/ou sugestões de melhoria. O inquérito não avaliou pessoas nem serviços, apenas a satisfação dos colaboradores em relação à organização.

O inquérito foi composto por 37 perguntas e estruturado em 7 grupos de questões. O primeiro grupo caracterizou o participante. O segundo, terceiro, quarto, quinto e sexto grupo caracterizou a satisfação do funcionário com a instituição, a satisfação com as condições de trabalho, a avaliação de desempenho, o desenvolvimento da carreira, e a satisfação com os equipamentos, serviços, condições de higiene e segurança. Por fim, o sétimo grupo, composto por uma questão aberta para as sugestões de melhoria.

Este inquérito foi destinado a um grupo fechado de 92 participantes, composto por funcionários dos Serviços Centrais e dos Serviços da Ação Social, tendo sido recolhidas 59 respostas completas, ou seja 64%. Os 59 questionários são então a população a analisar.

O Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade agradece a colaboração de todos que prestaram o seu apoio à realização e recolha dos dados deste inquérito.

---

## METODOLOGIA

O Inquérito da Avaliação da Instituição pelos Funcionários dos Serviços Centrais e Serviços da Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, foi disponibilizado de 1 a 24 de fevereiro de 2023, via web, através da plataforma LimeSurvey, com envio de convite e lembretes semanais via e-mail pelo GPAQ. Os resultados são apresentados numa escala de 1- Muito Insatisfeito, 2- Insatisfeito, 3- Satisfeito, 4- Muito Satisfeito, 5- Sem Opinião e 6- Não se aplica.

Foi efetuado uma análise dos dados com recurso a tabelas, gráficos e quadros.

A questão aberta foi sujeita a análise de conteúdos, considerando-se temas, categorias e expressões significativas.

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

Num universo de 92 colaboradores, 59 responderam ao inquérito completo, correspondendo assim, a uma participação de 64%. Havendo ainda um total de 5% de recusas na participação e 31% que não responderam ou não completaram o inquérito.

### Resultados

Dada a confidencialidade inerente a este inquérito, a caracterização da amostra foi baseada nos anos de serviço no Instituto Politécnico de Santarém, sendo que dos 59 participantes que concluíram o inquérito, a maioria, 52,54%, encontra-se há mais de 15 anos no IPSantarém, (Figura 1).

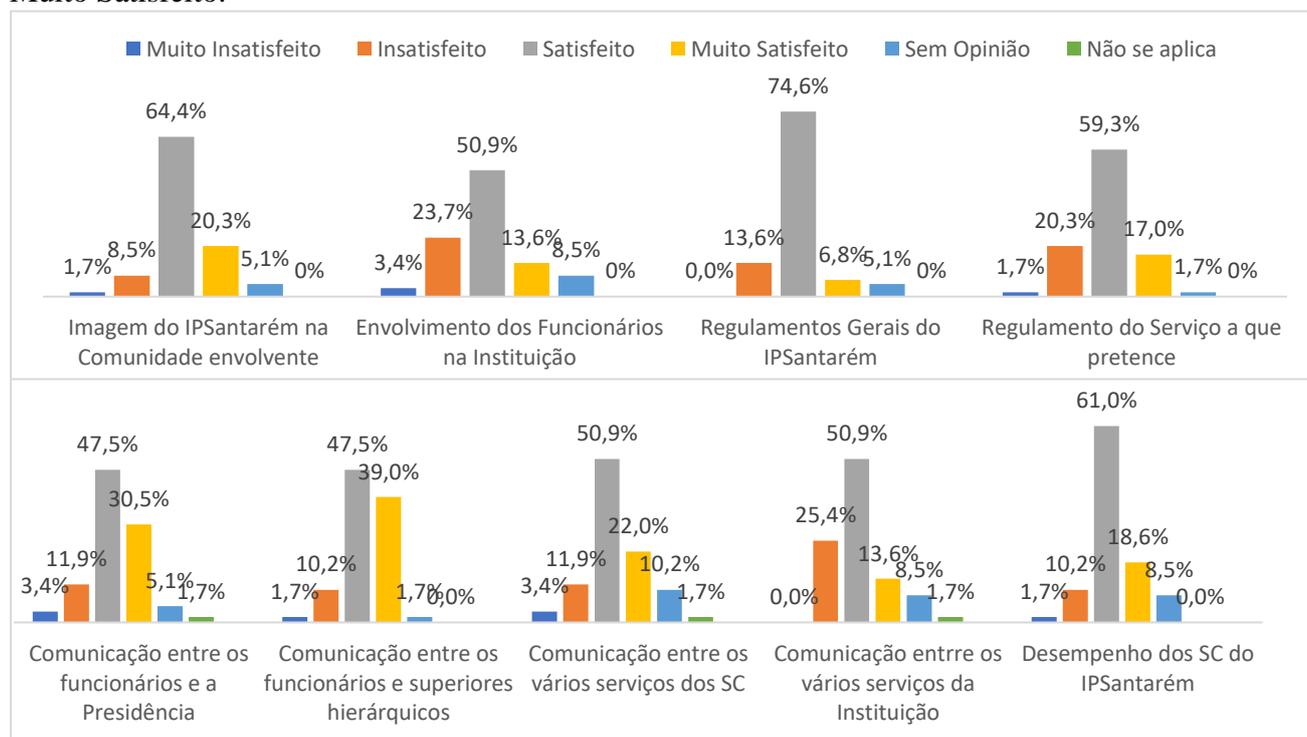
Summary for AP2		
ANOS DE SERVIÇO		
Resposta	Contagem	Percentagem bruta
≤ 5 (1)	19	32.20%
6-15 (2)	9	15.25%
> 15 (3)	31	52.54%
NR (4)	0	0.00%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%
<b>Total(bruto)</b>	<b>59</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 1 Anos de serviço**

### Satisfação global com a Instituição

No que concerne ao grau de satisfação global com a instituição, é de salientar que na maioria dos parâmetros foi atribuída uma satisfação positiva, verificando-se que a percentagem mais alta recai sobre os parâmetros “Regulamentos gerais do IPSantarém” e “Imagem do IPSantarém na comunidade envolvente”, como é possível analisar na Figura 2. e Figura 3.

Verifica-se que mais de 70% dos participantes classifica a “Comunicação entre os funcionários e a Presidência” e “Comunicação entre os funcionários e os superiores hierárquicos” como Satisfeito e Muito Satisfeito.



**Figura 2 e Figura 3. Satisfação global com a Instituição**

## Satisfação geral com as condições de trabalho

Referente à dimensão global “condições de trabalho”, 88% dos funcionários estão satisfeitos / muito satisfeitos com o local de trabalho (Figura 4).

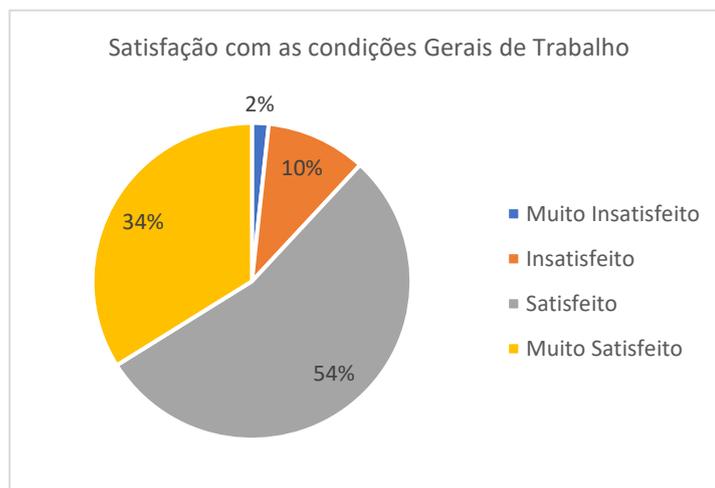


Figura 4. Satisfação com as condições gerais de trabalho

## Satisfação com a avaliação de desempenho

Em relação à avaliação de desempenho, salientamos que existe 67,8% de satisfação à forma como os objetivos individuais são partilhados e fixados. No entanto existe insatisfação à forma como a instituição recompensa os esforços individuais, cerca de 60% (Figura 5).

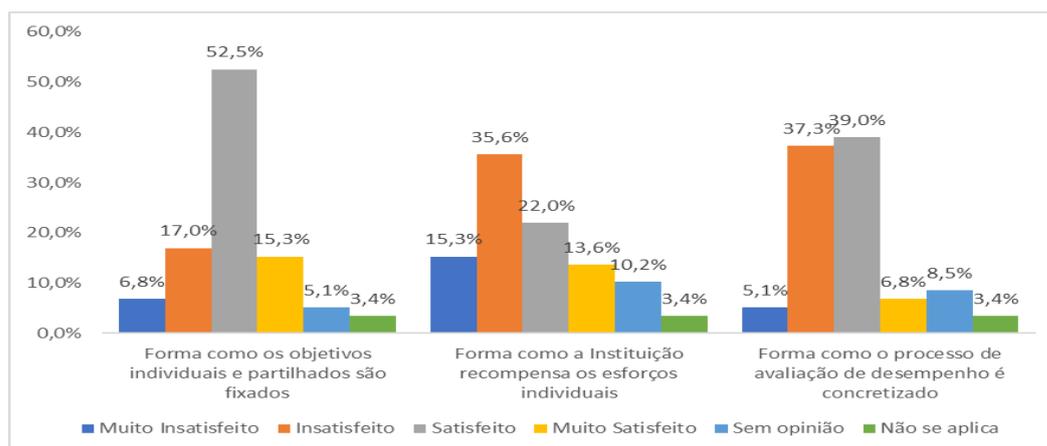
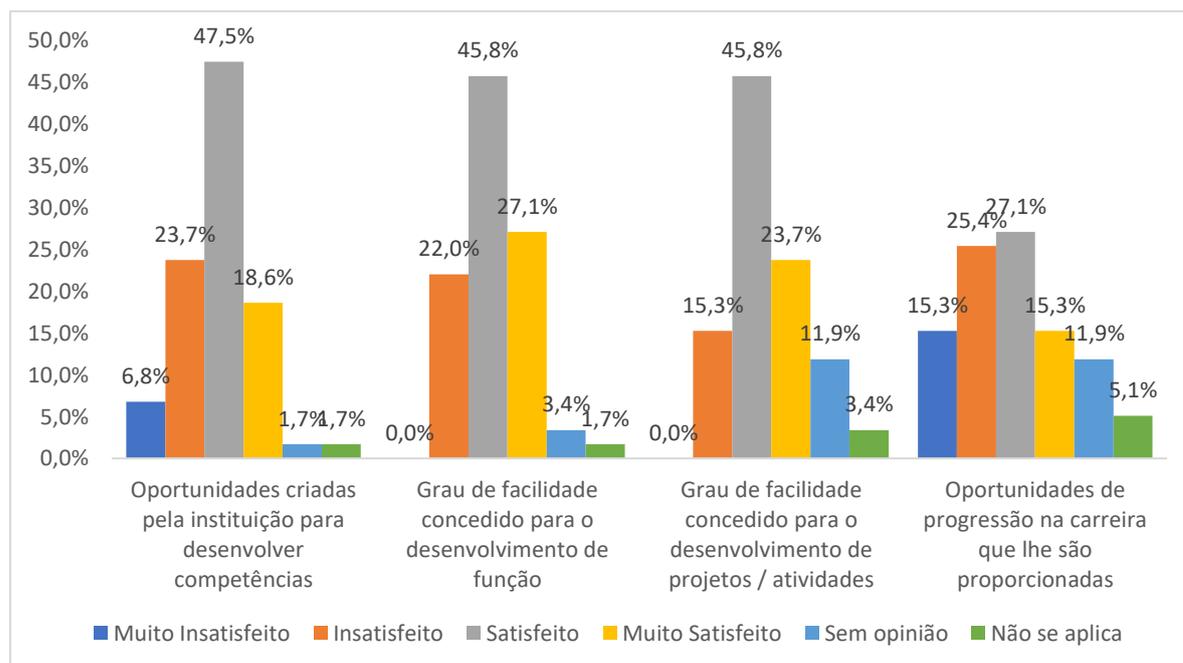


Figura 5. Satisfação com a avaliação de desempenho

## Satisfação com o desenvolvimento da Carreira

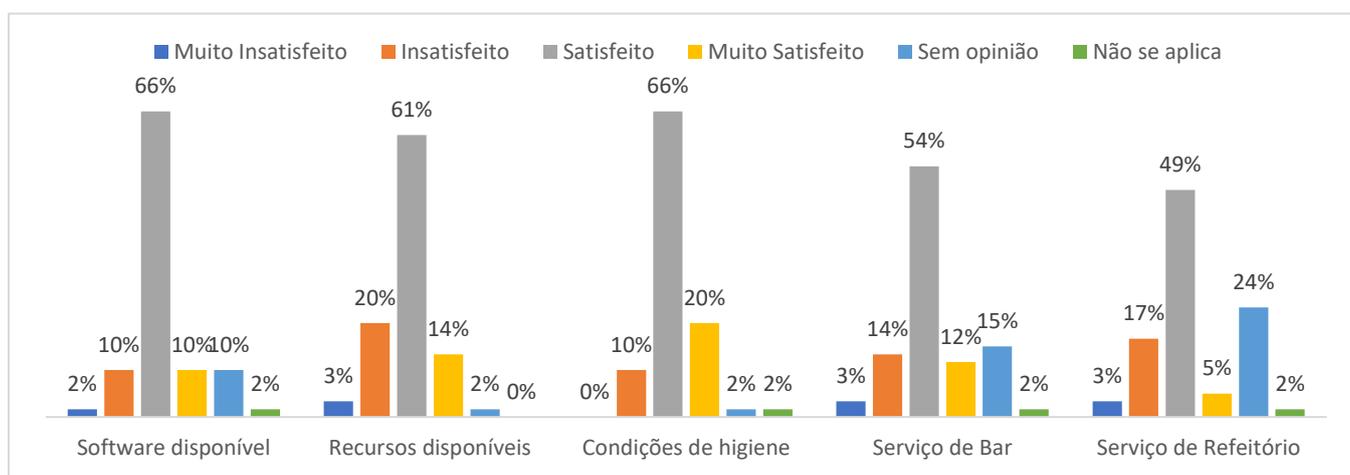
Em relação a esta dimensão verifica-se que estão satisfeitos em relação às oportunidades criadas pela instituição (66%), à facilidade concedida para o desenvolvimento da função (73%) e ao desenvolvimento de projetos / atividades (69%). No entanto, verifica-se alguma insatisfação em relação à progressão na carreira (41%), conforme a Figura 6.



**Figura 6. Satisfação com o desenvolvimento da Carreira**

## Satisfação com equipamentos, serviços e condições de higiene

No que diz respeito a esta dimensão, concluímos que os colaboradores estão satisfeitos com os equipamentos, os serviços e as condições de higiene oferecidas pela Instituição (Figura 7).

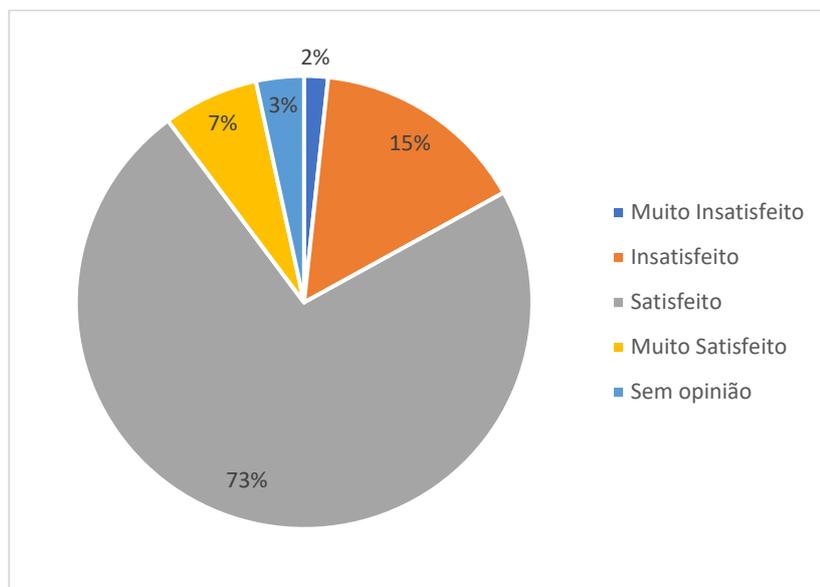


**Figura 7. Satisfação com equipamentos, higiene e serviços**

---

## Qualidade geral das Instalações

No que diz respeito à qualidade geral das Instalações do IPSantarém, podemos concluir que mais de 70% dos participantes estão satisfeitos com as Instalações (Figura 8.).



**Figura 8. Qualidade geral das instalações**

## **Sugestões de melhoria**

No que diz respeito a esta dimensão, foi dada a oportunidade aos participantes de sugerirem melhorias, tendo respondido 25% dos colaboradores.

Após a análise de conteúdos, identificámos sugestões em três dimensões: Sustentabilidade, Pessoas e Recursos Materiais, conforme tabela 1.

Na sustentabilidade identificámos a sustentabilidade ambiental, cujas sugestões recaem sobre o desperdício de água, os resíduos e a limpeza do espaço envolvente aos serviços centrais. Em relação à sustentabilidade social, as sugestões recaem sobre o edifício e o espaço envolvente relacionado com a circulação de peões e estacionamento de carros.

Na dimensão Pessoas, verificámos sugestões relacionadas com a alimentação no refeitório e bares, a comunicação referida sobre a relação entre as pessoas, no trabalho e nas redes sociais e publicidade do IPSantarém e sobre as funções desempenhadas referindo questões de avaliação de desempenho, progressão na carreira e formação a efetuar.

Na categoria Recursos Materiais, sugerem o uso e disponibilização de software.

Outras expressões, para além das verificadas na tabela 1, podem ser consultadas no GPAQ.

<b>Dimensão</b>	<b>Categorias</b>	<b>Expressões significativas</b>
<b>Sustentabilidade</b>	Ambiental	<p>“...água constantemente a correr.”</p> <p>“...dificuldade na separação de resíduos.”</p> <p>“...limpeza do espaço envolvente.”</p>
	Social	<p>“Manutenção, melhoramento e aquisição de material para as residências de estudantes”</p> <p>“...condições térmicas deveriam ser melhoradas.”</p> <p>“Fazer obras nos edifícios em geral.”</p> <p>“Sugere-se a criação de zona de circulação de peões...”</p> <p>“...marcação de lugares de estacionamento.”</p> <p>“Aquecimento nos espaços comuns”</p> <p>“...portas com mecanismos de fecho automático...”</p>
	Alimentação	<p>“Refeitório com ofertas mais diversificadas e apelativas”</p> <p>“Supervisão da alimentação no refeitório”</p> <p>“Supervisão da alimentação nos bares”</p>
<b>Pessoas</b>	Comunicação	<p>“...mais convívio com todos os funcionários”</p> <p>“Envolvimento das diferentes UO, na concretização de projetos...”</p> <p>“Melhoria na comunicação e integração dos vários sectores...”</p> <p>“Acolher de forma positiva e com simpatia as novas contratações.”</p> <p>“Mais e melhor comunicação interna.”</p> <p>“Redes sociais e publicidade do Instituto muito pouco exploradas.”</p>
	Funções desempenhadas	<p>“Mais foco na promoção de autonomia individual...”</p> <p>“...estou extremamente satisfeita com a natureza das minhas funções ... e insatisfeita com a progressão na carreira e avaliação de desempenho.”</p> <p>“Ênfase no trabalho por objetivos...”</p> <p>“É urgente fazer uma análise minuciosa das carreiras no IPSantarém e da progressão nas carreiras...”</p> <p>“Formação em primeiros socorros ...”</p>
<b>Recursos Materiais</b>	Software	“Software com licenças legais autorizadas e disponíveis a todos os trabalhadores...”
	Outros	“Fotocopiadora no corredor da sala de reuniões”