

Análise de Resultados do Inquérito

“Avaliação da Instituição pelos Funcionários dos Serviços Centrais e Serviços de Ação Social do IPSantarém”

Elaborado por: Rodrigo Cordeiro,
Gabinete de Planeamento, Avaliação e
Qualidade

Aprovado por: Pedro Guedes
Coordenador do GPAQ
Data: 22/11/2023

INTRODUÇÃO

O presente relatório, elaborado pelo Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade do Politécnico de Santarém, apresenta os resultados do inquérito realizado a Funcionários/as dos Serviços Centrais e Serviços de Ação Social, exclusivamente, via web com recurso à plataforma LimeSurvey, entre os dias 2 e 17 de novembro de 2023.

O 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 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.

Este foi composto por 37 perguntas e estruturado em 7 grupos de questões. O primeiro grupo caracterizou a/o participante. Do segundo ao sexto grupo caracterizou-se a satisfação do Colaborador 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 saúde e segurança no trabalho. Por fim, o sétimo grupo, composto por uma questão aberta serve para aferir outras sugestões de melhoria. Tendo sido destinado a um grupo fechado de 100 participantes, composto por funcionárias/os dos Serviços Centrais e dos Serviços da Ação Social, tendo sido recolhidas 68 respostas completas, ou seja 68%.

O Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade agradece a colaboração de todas as pessoas que responderam e que prestaram o seu apoio à realização e recolha dos dados deste inquérito que contribuirá para uma análise de melhorias, e com possibilidade de implementação de modo a melhorar as condições de trabalho.

METODOLOGIA

O inquérito da avaliação da Instituição pelos Funcionários/as dos Serviços Centrais e Serviços da Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, foi disponibilizado de 2 a 17 de novembro 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 100 colaboradores, 68 responderam ao inquérito completo, correspondendo assim, a uma participação de 68%. Havendo ainda 1% de recusa na participação e 31% que não responderam ou não completaram o inquérito.

Dada a confidencialidade inerente a este inquérito, a caracterização da amostra foi baseada nos anos de serviço no Instituto Politécnico de Santarém. Da análise da Figura 1, podemos observar que as respostas são maioritariamente de quem está há mais de 15 anos (47,06%), seguido de quem está há menos de 5 anos (39,71%) e, com 13,24% quem está há mais de 5 anos até 15 anos na Instituição.

ANOS DE SERVIÇO		
Resposta	Contagem	Percentagem bruta
≤ 5 (1)	27	39.71%
6-15 (2)	9	13.24%
> 15 (3)	32	47.06%
NR (4)	0	0.00%
Sem resposta	0	0.00%
Total(bruto)	68	100.00%

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 os valores mais altos recaem sobre os parâmetros: “Regulamentos do Serviço a que pertencem”; “Regulamentos Gerais do IPSantarém”; “Comunicação entre os vários Serviços dos Serviços Centrais do IPSantarém”; e “Desempenho Global dos Serviços Centrais do IPSantarém”, como é possível analisar nas Figuras 2 e 3.

Verifica-se que mais de 75% 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.

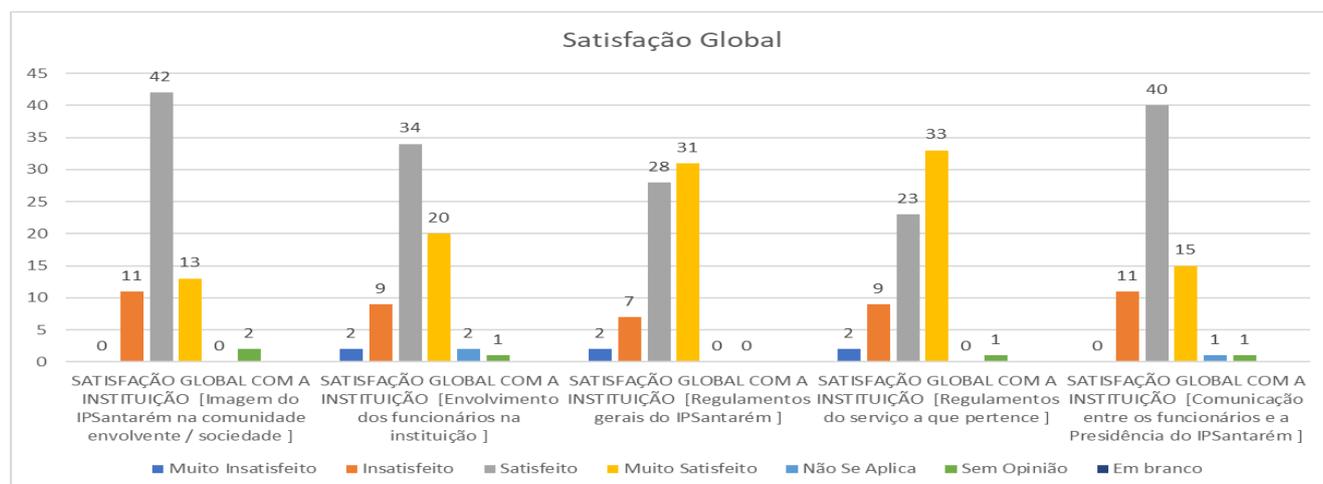


Figura 2 - Satisfação Global

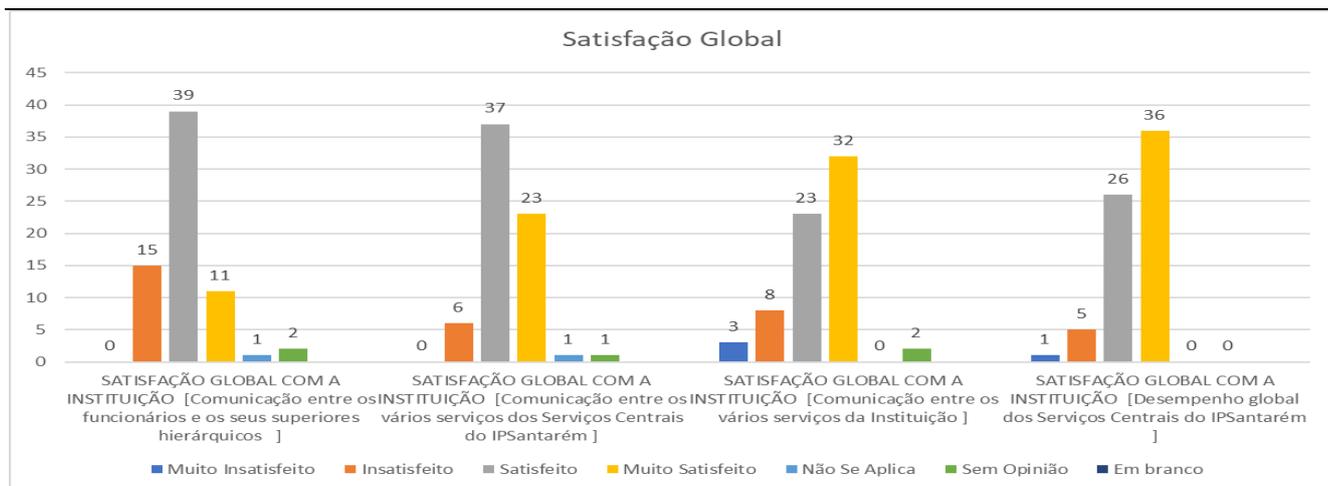


Figura 3 - Satisfação Global

Satisfação geral com as condições de trabalho

Referente à dimensão global “Condições de Trabalho”, cerca de 87% dos Colaboradores estão Satisfeitos / Muito Satisfeitos com o local de trabalho (Figura 4).

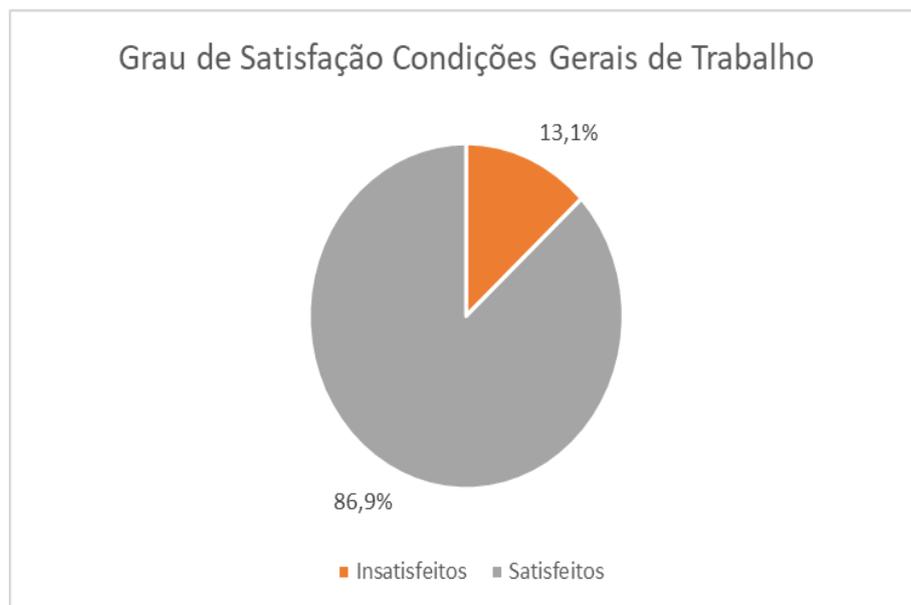


Figura 4 - Grau de Satisfação com as Condições Gerais de Trabalho

Satisfação com a avaliação de desempenho

Em relação à avaliação de desempenho, salientamos que existe 47,1% de satisfação à forma como os objetivos individuais são partilhados e fixados. Em relação à forma como a Instituição recompensa os esforços individuais, existe 77,9% de Satisfação por parte de Colaboradores do IPSantarém, (figura 5). Esta percentagem aumenta para 80,8% quanto à satisfação da forma como o processo de avaliação de desempenho é concretizado.

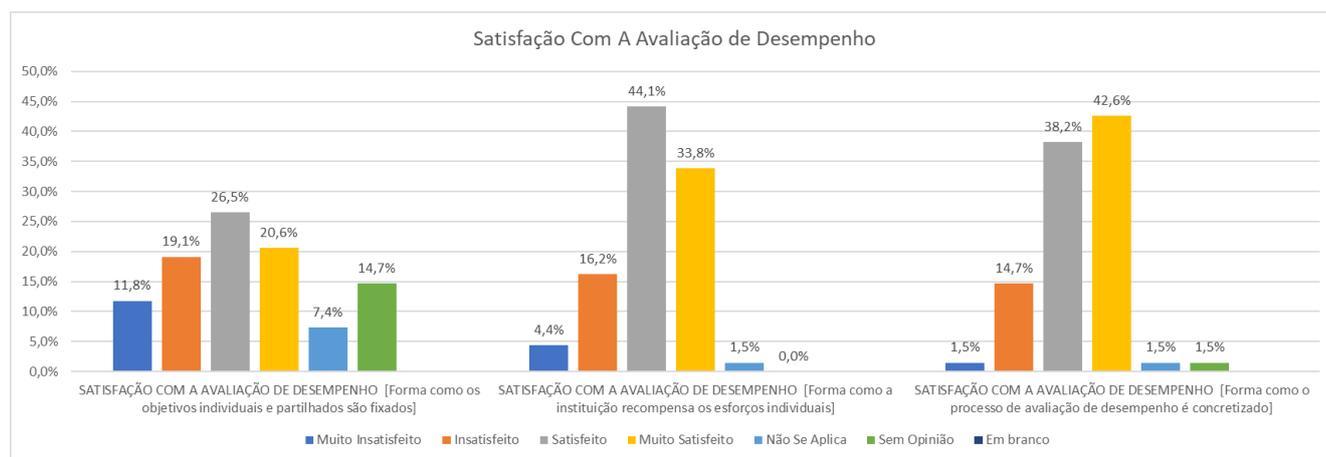


Figura 5 - Satisfação com a Avaliação de Desempenho

Satisfação com o desenvolvimento da Carreira

Em relação a esta dimensão verifica-se que a taxa de satisfação relativa às oportunidades criadas pela Instituição para desenvolvimento de competências é de 83,9%. A facilidade concedida para o desenvolvimento da função cifrou-se nos 60,3%, com 8,8% de muito insatisfeitos. O desenvolvimento de projetos / atividades tem uma taxa de satisfação de 86,8%. Verificando-se ainda, satisfação em relação à progressão na carreira (85,3%), conforme a figura 6.

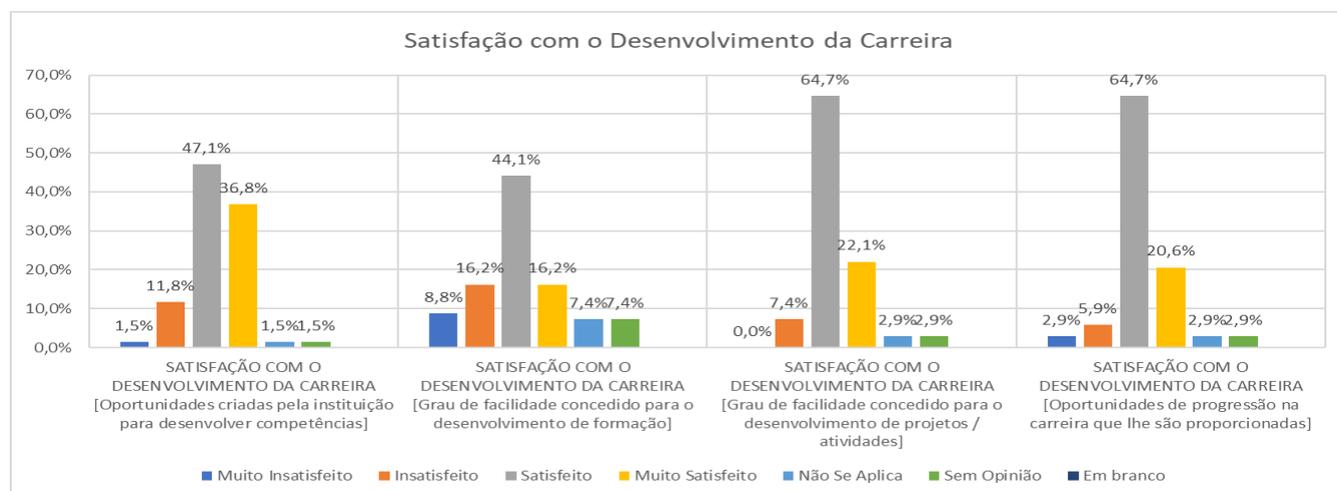


Figura 6 - Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

Satisfação com equipamentos, serviços e condições de higiene e Segurança

No que diz respeito a esta dimensão, concluímos que as Pessoas estão satisfeitas com os equipamentos, os serviços e as condições de higiene oferecidas pela Instituição (Figura 7). De salientar que o parâmetro condições de segurança apresenta uma taxa de 7,4% de muito insatisfeito e 23,5% de insatisfeitos que perfazem um total de 30,9%.

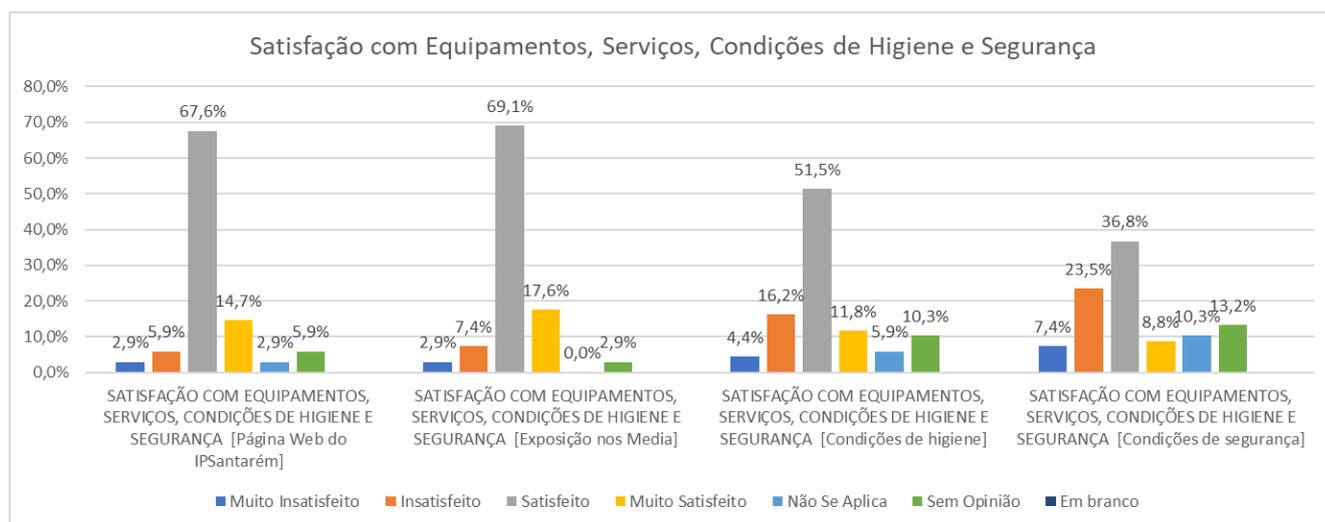


Figura 7 - Satisfação com Equipamentos, Serviços, Condições de higiene e Segurança

Qualidade geral das Instalações

No que diz respeito à qualidade geral das Instalações do IPSantarém, podemos concluir que mais de 75% dos participantes estão satisfeitos com as Instalações (Figura 8.).

Summary for AV5(10)[Qualidade geral das instalações]		
SATISFAÇÃO COM EQUIPAMENTOS, SERVIÇOS, CONDIÇÕES DE HIGIENE E SEGURANÇA		
Resposta	Contagem	Percentagem bruta
Muito Insatisfeito (A1)	3	4.41%
Insatisfeito (A2)	10	14.71%
Satisfeito (A3)	44	64.71%
Muito Satisfeito (A4)	9	13.24%
Sem Opinião (A5)	2	2.94%
Não Se Aplica (A6)	0	0.00%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%
Total(bruto)	68	100.00%

Figura 8 - Satisfação Geral das Instalações

Sugestões de melhoria

No que diz respeito a esta dimensão, foi dada a oportunidade aos participantes de sugerirem outras melhorias, obtendo-se 8 sugestões que correspondem a 12% de colaboradores que responderam.

Após a análise de conteúdos, as sugestões recaem em duas dimensões: Sustentabilidade e Pessoas, conforme tabela 1, na página seguinte.

Na dimensão Sustentabilidade, a vertente ambiental, as sugestões recaem sobre o desperdício de água, resíduos e infraestruturas degradadas. Na dimensão Social, as sugestões recaem sobre a melhoria das relações interpessoais. Ainda na dimensão Pessoas, foram identificadas sugestões sobre a comunicação, a avaliação de desempenho, progressão na carreira e um comentário positivo relacionado com o refeitório.

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

Conclusões

Da análise dos resultados obtidos, e comparando com a avaliação anterior, pode-se concluir que a taxa de resposta aumentou 4% de 64% para 68%.

Esta evolução positiva acontece também no grau de satisfação na generalidade dos parâmetros, demonstrando que as pessoas estão mais satisfeitas com o seu posto de trabalho, relações interpessoais e à forma como a Instituição recompensa os esforços individuais

Dimensão	Categorias	Expressões significativas
Sustentabilidade	Ambiental	<p>“...a infraestrutura e as instalações estão de degradadas e antiquadas.”</p> <p>“...maioria dos gabinetes de trabalho não tem condições de conforto.”</p> <p>“...casas de banho deviam ter uma limpeza mais assídua e frequentemente falta papel higiénico.”</p> <p>“refeitório... instalações são péssimas do ponto de vista do mobiliário, ambiente térmico e acústico”</p> <p>“os edifícios encontram-se degradados e pouco cuidados”</p> <p>“Estrada de circulação cheia de buracos”</p> <p>“Melhorar a segurança na Instituição”</p> <p>“...gabinetes com funcionários a mais e outros com funcionários a menos”</p> <p>“...sistemas de AC, desperdício de água nas WC, separação de resíduos...”</p>
	Social	<p>“Outro ponto a ser melhorado é o trabalho de equipa...”</p> <p>“Premiar quem merece ser premiado, mas não viciar o jogo...”</p> <p>“Advertir construtivamente quem se desvia do caminho”</p> <p>“...combater egos”</p> <p>“Melhoria nas relações interpessoais.”</p> <p>“Promoção do bem-estar individual e coletivo...”</p> <p>“...dinamização de atividades de team building...”</p> <p>“...criação de reuniões mensais obrigatórias dentro de cada serviço...”</p> <p>“...melhor conciliação entre a vida pessoal e a profissional...”</p>
Pessoas	Alimentação	“O serviço de refeitório tem qualidade, do ponto de vista da confeção”
	Comunicação	<p>“Outro ponto a ser melhorado é a comunicação...”</p> <p>“Melhoria na comunicação entre pares e chefias.”</p> <p>“Vias de comunicação pouco eficazes”</p>
	Funções	<p>“Acabar com os serviços externos...”</p> <p>“Avaliação de desempenho e progressão na carreira... são desarticulados, fora de prazo, arcaicos e confusos.”</p> <p>“...nomeação de avaliadores e o processo de definição</p>

1-Identificação (reunião, auditoria...) 2-Registo de constatações 3 - Registo da ação 4 - Tipo de ação: C - Correção AC - Acção Corretiva OP-Oportunidades de melhoria/ NA - quando não aplicável 5 - Responsável pela implementação 6 - Data definida para implementação 7 - Data para seguimento de modo a avaliar o estado de concretização da ação, bem como notas sobre o mesmo 8 - Registo do resultado da ação AC/AP 9 - concluído/em curso, pendente...

ID. (1)	Constatações (2)	Ação (3)	* (4)	Responsável (5)	Data Implementação (6)	Seguimento (7)	Verificação da eficácia (8)	Estado (9)
Inquérito	Bem estar	Promoção do bem estar individual e coletivo	OP	Presidente	dez-2024			Pendente
Inquérito	Serviços externos - Acabar com serviços externos proporcionados por empresas externas segurança, refeitórios, limpeza, e outros e, contratar pessoal afeto (vínculo) à	Avaliar e analisar para depois decidir serviço a serviço.	OP	Presidente	dez-2024			Pendente
Inquérito	Reuniões	Criação de reuniões mensais dentro de cada serviços	OP	Chefias Intermédias	a partir de jan-2024			Pendente
Inquérito	Relações Interpessoais	Promover atividades de autoconhecimento e trabalho de equipa Criação de espaço de funcionários/as	OP	Chefias Intermédias Recursos Humanos	dez-2024			Pendente
Inquérito	Comunicação - Melhorar a comunicação entre pares e chefias Vias de comunicação pouco eficaz	Otimizar as comunicações dos processo e procedimentos administrativos	OP	GPAQ Chefias Intermédias	jun/24			Pendente
Inquérito	Gabinetes de trabalho - Com funcionários a mais e outros com funcionários a menos	Reorganização dos postos de trabalho	OP	Chefes de divisão	mar/24			Pendente
Inquérito	Avaliação de desempenho e progressão na carreira - São desarticulados, fora de prazo, arcaicos e confusos.	Criação de regulamento dos Recursos Humanos	OP	Recursos Humanos Serviços Jurídicos	jun/24			Pendente
Inquérito	Infraestrutura e Instalações - Degradadas e antiquadas	Revitalização de espaços de forma gradual	OP	Eng. Rocha Pinto	médio-prazo			Pendente
Inquérito	Refeitório - Instalações péssimas do ponto de vista do mobiliário, ambiente térmico e acústico	Revitalização de espaços de forma gradual	OP	Eng. Rocha Pinto	2025			Pendente
Inquérito	Segurança - Melhorar a segurança do IPSantarém	Avaliar o desempenho da empresa de vigilância Melhorar a iluminação no campus Andaluz	OP	Eng. Rocha Pinto	2024 2025			Pendente