

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 Gabinete de
Planeamento, Avaliação e Qualidade

Data: ____/____/____

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
METODOLOGIA	4
ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	5
Satisfação global com a Instituição.....	5
Satisfação geral com as condições de trabalho	9
Satisfação com a avaliação de desempenho.....	10
Satisfação com o desenvolvimento da Carreira	15
Satisfação com equipamentos, serviços e condições de higiene e segurança.....	17
Qualidade Geral da Instituição.....	20
Sugestões de melhoria.....	20

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1- Grau de Satisfação Global com a Instituição.....	7
Quadro 2 - Grau de Satisfação Global com a Instituição por Anos de Serviço.....	7
Quadro 3 - Grau de Satisfação com as condições gerais de trabalho	10
Quadro 4 - Grau de Satisfação com as condições gerais de trabalho por Anos de Serviço.....	10
Quadro 5 - Grau de Satisfação com a avaliação de desempenho.....	14
Quadro 6 - Grau de Satisfação com a avaliação de desempenho por Anos de Serviço.....	14
Quadro 7 - Grau de Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	16
Quadro 8 - Grau de Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira por Anos de Serviço	16
Quadro 9 - Grau de Satisfação com Equipamentos, Serviços, Condições de Higiene e Segurança....	18
Quadro 10 - Grau de Satisfação com Equipamentos, Serviços, Condições de Higiene e Segurança por anos de serviço.....	18

INTRODUÇÃO

O presente relatório, elaborado pelo Gabinete de Planeamento, Avaliação e Qualidade do Instituto Politécnico de Santarém, apresenta os resultados do inquérito realizado a Trabalhadores/as Não Docentes dos Serviços Centrais e dos Serviços de Ação Social, exclusivamente, via web com recurso à plataforma LimeSurvey, entre os dias 30 de outubro e 17 de novembro de 2024.

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 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 de Trabalhadores/as em relação à Organização.

O inquérito 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 de Trabalhadores/as perante:

- a Instituição;
- 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 108 participantes, composto por funcionárias/os Não Docentes dos Serviços Centrais e dos Serviços da Ação Social, foram recolhidas 66 respostas completas, ou seja 61%, amostra que consideramos representativa.

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 Não Docentes dos Serviços Centrais e Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, foi disponibilizado de 29 de outubro a 17 de novembro de 2024, via *web*, através da plataforma *LimeSurvey*, com envio de convite e lembretes semanais via *email* pelo GPAQ.

Os resultados são apresentados numa escala de 1 a 6, em que:

- 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.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Num universo de 108 colaboradores, 66 responderam ao inquérito completo, correspondendo assim a uma participação de 61%. Havendo ainda 2% de recusa na participação e 37% 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 menos de 5 anos na Instituição (45,5%), seguindo de quem está há mais de 15 anos (40,9%) e, com 10,6% quem está há mais de 6 anos e menos de 15 anos na Instituição.

ANOS DE SERVIÇO		
Resposta	Contagem	Percentagem bruta
≤ 5 (1)	30	45.45%
6-15 (2)	7	10.61%
> 15 (3)	27	40.91%
NR (4)	2	3.03%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%
Total(bruto)	66	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 “Imagem do IPSantarém na comunidade envolvente/sociedade” e “Regulamentos gerais do IPSantarém”, como possível análise das Figuras 2 e 3.

Verifica-se ainda, que mais de 90% dos participantes classifica a “Imagem do IPSantarém na comunidade envolvente/sociedade” como Satisfeito e Muito Satisfeito, assim como mais de 80% dos participantes classifica a “Comunicação entre os funcionários e a Presidência do IPSantarém” e “Regulamentos gerais do IPSantarém”.

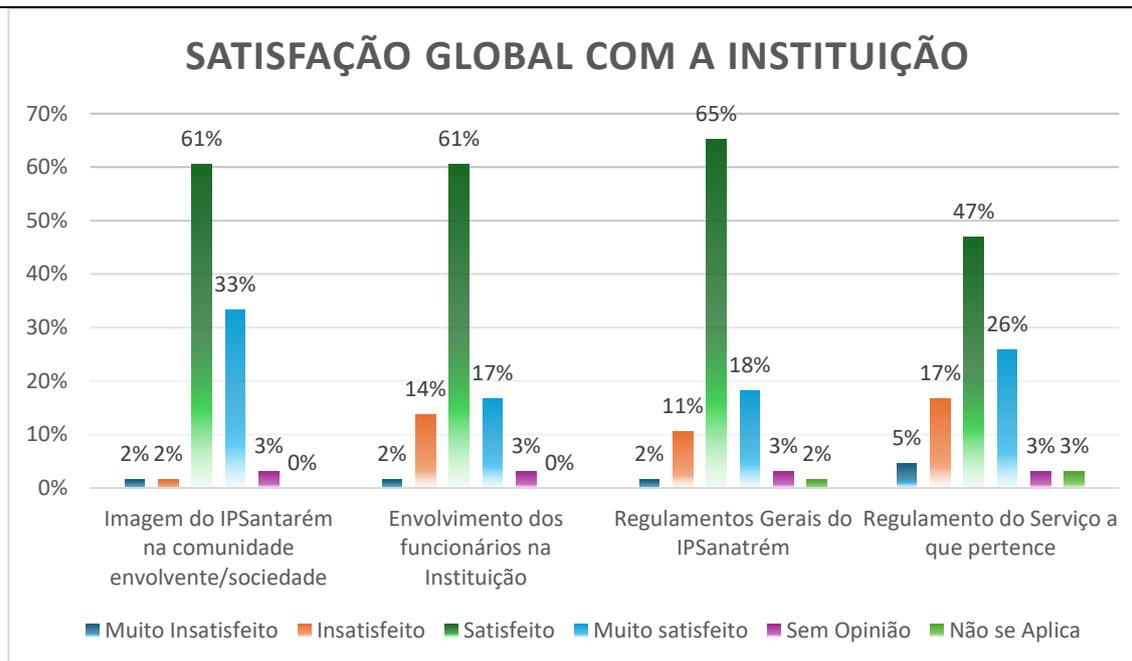


Figura 2 - Satisfação global com a Instituição.

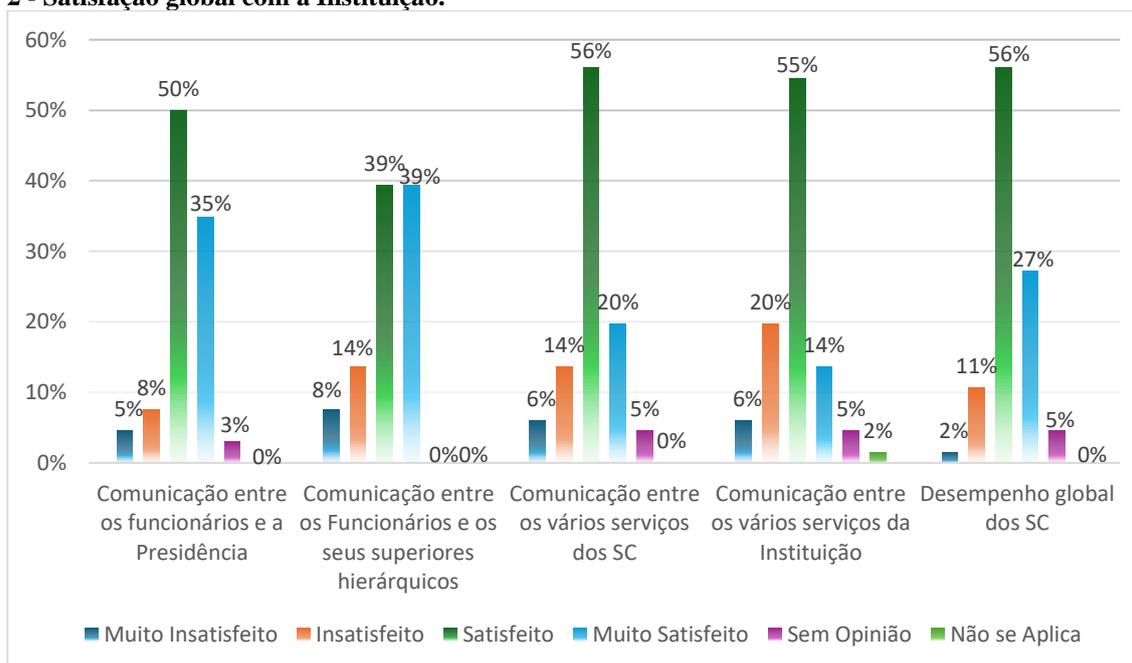


Figura 3 - Satisfação global com a Instituição.

De seguida, nos Quadros 1 e 2, extraídos do programa JAMOVI, evidenciam onde será importante atuar de forma mais premente, de modo a aumentar a satisfação de Trabalhadores/as Não Docentes.

Salientam-se os valores médios abaixo de 3.0 e os limites inferiores abaixo de 2 para um intervalo de confiança de 99%.

No segundo quadro, ao subdividir as respostas pelo número de anos que as pessoas estão na Instituição, verifica-se um maior grau de exigência de quem está há pelo menos 6 anos e menos de 15.

Quadro 1- Grau de Satisfação Global com a Instituição

	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
				Limite Inferior	Limite Superior						
Imagem do IPSantarém na comunidade envolvente / sociedade	65	3.31	0.0725	3.12	3.50	3	3.00	0.584	0.341	1	4
Envolvimento dos funcionários na instituição	65	2.91	0.0923	2.66	3.15	3	3.00	0.744	0.554	1	4
Regulamentos gerais do IPSantarém	64	3.05	0.0753	2.85	3.25	3.00	3.00	0.602	0.363	1	4
Regulamentos do serviço a que pertence	63	3.02	0.1024	2.74	3.29	3	3.00	0.813	0.661	1	4
Comunicação entre os funcionários e a Presidência do IPSantarém	65	3.18	0.0953	2.93	3.44	3	3.00	0.768	0.590	1	4
Comunicação entre os funcionários e os seus superiores hierárquicos	67	3.12	0.1116	2.82	3.42	3	4.00	0.913	0.834	1	4
Comunicação entre os vários serviços dos Serviços Centrais do IPSantarém	64	2.94	0.0968	2.68	3.19	3.00	3.00	0.774	0.599	1	4
Comunicação entre os vários serviços da Instituição	63	2.81	0.0956	2.56	3.06	3	3.00	0.759	0.576	1	4
Desempenho global dos Serviços Centrais do IPSantarém	64	3.14	0.0829	2.92	3.36	3.00	3.00	0.663	0.440	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

Quadro 2 - Grau de Satisfação Global com a Instituição por Anos de Serviço

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Limite Inferior	Limite Superior						
Imagem do IPSantarém na comunidade envolvente / sociedade	6-15	7	3.14	0.143	2.61	3.67	3	3.00	0.378	0.143	3	4
	> 15	26	3.19	0.124	2.85	3.54	3.00	3.00	0.634	0.402	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	30	3.40	0.103	3.12	3.68	3.00	3.00	0.563	0.317	2	4
	6-15	7	2.57	0.369	1.20	3.94	3	3.00	0.976	0.952	1	4

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Limite Inferior	Limite Superior						
Envolvimento dos funcionários na instituição	> 15	26	2.88	0.150	2.47	3.30	3.00	3.00	0.766	0.586	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	30	2.93	0.117	2.61	3.26	3.00	3.00	0.640	0.409	1	4
Regulamentos gerais do IPSantarém	6-15	7	3.00	0.218	2.19	3.81	3	3.00	0.577	0.333	2	4
	> 15	26	3.00	0.111	2.69	3.31	3.00	3.00	0.566	0.320	2	4
	NR	2	4.00	0.000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
Regulamentos do serviço a que pertence	6-15	7	3.00	0.218	2.19	3.81	3	3.00	0.577	0.333	2	4
	> 15	25	2.80	0.163	2.34	3.26	3	3.00	0.816	0.667	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
Comunicação entre os funcionários e a Presidência do IPSantarém	6-15	7	2.71	0.360	1.38	4.05	3	3.00	0.951	0.905	1	4
	> 15	26	3.12	0.160	2.67	3.56	3.00	3.00	0.816	0.666	1	4
	NR	2	3.50	0.500	- 28.33	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
Comunicação entre os funcionários e os seus superiores hierárquicos	6-15	7	2.57	0.369	1.20	3.94	3	3.00	0.976	0.952	1	4
	> 15	27	3.15	0.190	2.62	3.68	3	4.00	0.989	0.977	1	4
	NR	2	3.50	0.500	- 28.33	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
Comunicação entre os vários serviços dos Serviços Centrais do IPSantarém	6-15	7	2.86	0.261	1.89	3.82	3	3.00	0.690	0.476	2	4
	> 15	26	2.73	0.171	2.25	3.21	3.00	3.00	0.874	0.765	1	4
	NR	2	3.50	0.500	- 28.33	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
Comunicação entre os vários serviços da Instituição	6-15	7	2.71	0.286	1.66	3.77	3	2.00 ^a	0.756	0.571	2	4
	> 15	26	2.62	0.167	2.15	3.08	3.00	3.00	0.852	0.726	1	4
	NR	2	3.50	0.500	- 28.33	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
Desempenho global dos Serviços Centrais do IPSantarém	6-15	6	2.83	0.307	1.59	4.07	3.00	3.00	0.753	0.567	2	4
	> 15	26	3.04	0.141	2.64	3.43	3.00	3.00	0.720	0.518	1	4
	NR	2	3.50	0.500	- 28.33	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	30	3.27	0.106	2.97	3.56	3.00	3.00	0.583	0.340	2	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

^a Existe mais de uma moda, apenas a primeira é apresentada

Satisfação geral com as condições de trabalho

Referente à dimensão global “Condições de trabalho” 85% dos trabalhadores dos Serviços Centrais e Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém estão Satisfeito/Muito Satisfeitos com o local de trabalho (Figura 4).

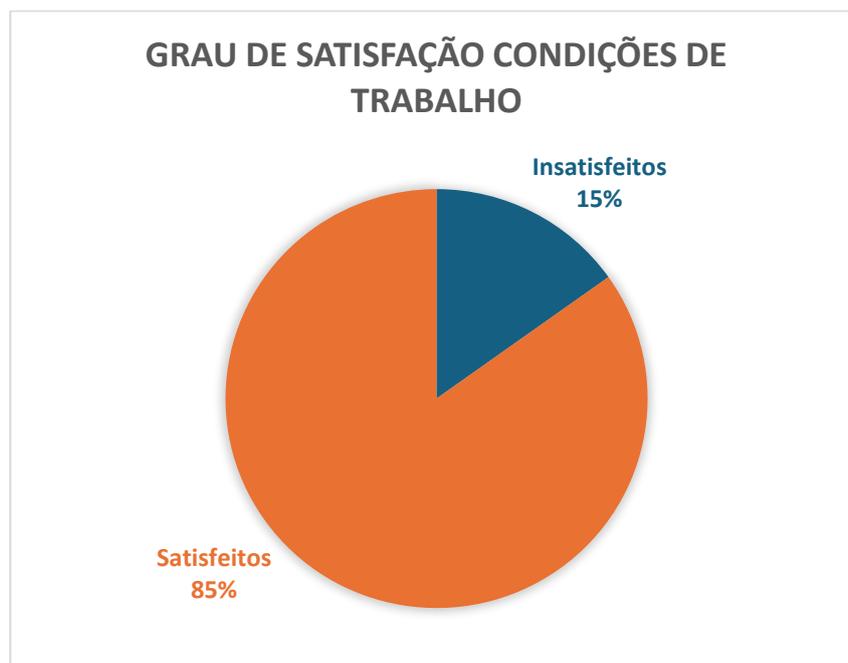


Figura 4 - Grau de Satisfação com as Condições Gerais de Trabalho.

Os quadros 3 e 4, também extraídos do programa JAMOVI, evidenciam ao nível das condições gerais de trabalho onde será importante atuar, de modo a aumentar a satisfação de Trabalhadores/as Não Docentes.

Salientam-se a única resposta onde o valor médio é abaixo de 3.0, a saber, “Igualdade de oportunidades nos processos de promoção”.

No quadro 4, identificam-se os valores de média inferiores a 3 e/ou que o limite inferior pode ser considerado negativo (abaixo de 2) para um intervalo de confiança de 99% subdividido por anos de serviço.

Quadro 3 - Grau de Satisfação com as condições gerais de trabalho

	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
				Limite Inferior	Limite Superior						
Ambiente de trabalho	67	3.24	0.113	2.94	3.54	3	4.00	0.923	0.851	1	4
Funções atribuídas	66	3.39	0.101	3.13	3.66	4.00	4.00	0.820	0.673	1	4
Adequação das funções desempenhadas à respetiva formação	65	3.35	0.111	3.06	3.65	4	4.00	0.891	0.795	1	4
Horário de trabalho	67	3.45	0.100	3.18	3.71	4	4.00	0.822	0.675	1	4
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e os assuntos pessoais	67	3.39	0.108	3.10	3.68	4	4.00	0.887	0.787	1	4
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção	58	2.74	0.131	2.39	3.09	3.00	3.00	1.001	1.002	1	4
Relacionamento entre funcionários	65	3.09	0.105	2.81	3.37	3	3.00	0.843	0.710	1	4
Relacionamento entre funcionários não docentes	63	3.10	0.103	2.82	3.37	3	3.00	0.817	0.668	1	4
Satisfação global com o local de trabalho	66	3.21	0.105	2.93	3.49	3.00	3.00 ^a	0.851	0.724	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

^a Existe mais de uma moda, apenas a primeira é apresentada

Quadro 4 - Grau de Satisfação com as condições gerais de trabalho por Anos de Serviço

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Limite Inferior	Limite Superior						
Ambiente de trabalho	6-15	7	2.71	0.286	1.655	3.77	3	2.00 ^a	0.756	0.571	2	4
	> 15	27	3.15	0.183	2.641	3.66	3	4.00	0.949	0.900	1	4
	NR	2	3.50	0.500	28.328	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Limite Inferior	Limite Superior						
	≤ 5	31	3.42	0.166	2.964	3.88	4	4.00	0.923	0.852	1	4
Funções atribuídas	6-15	6	3.17	0.167	2.495	3.84	3.00	3.00	0.408	0.167	3	4
	> 15	27	3.30	0.158	2.856	3.74	3	4.00	0.823	0.678	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.000	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	31	3.48	0.160	3.044	3.92	4	4.00	0.890	0.791	1	4
Adequação das funções desempenhadas à respetiva formação	6-15	6	3.00	0.447	1.197	4.80	3.00	3.00	1.095	1.200	1	4
	> 15	27	3.19	0.169	2.715	3.66	3	4.00	0.879	0.772	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.000	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	30	3.53	0.157	3.100	3.97	4.00	4.00	0.860	0.740	1	4
Horário de trabalho	6-15	7	3.43	0.202	2.680	4.18	3	3.00	0.535	0.286	3	4
	> 15	27	3.19	0.193	2.650	3.72	3	4.00	1.001	1.003	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.000	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	31	3.65	0.119	3.319	3.97	4	4.00	0.661	0.437	1	4
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e os assuntos pessoais	6-15	7	3.43	0.202	2.680	4.18	3	3.00	0.535	0.286	3	4
	> 15	27	3.19	0.193	2.650	3.72	3	4.00	1.001	1.003	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.000	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	31	3.52	0.153	3.096	3.94	4	4.00	0.851	0.725	1	4
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção	6-15	6	2.33	0.494	0.340	4.33	2.50	1.00 ^a	1.211	1.467	1	4
	> 15	25	2.48	0.174	1.992	2.97	2	2.00	0.872	0.760	1	4
	NR	2	2.50	1.500	92.985	97.99	2.50	1.00 ^a	2.121	4.500	1	4
	≤ 5	25	3.12	0.185	2.601	3.64	3	3.00 ^a	0.927	0.860	1	4
Relacionamento entre	6-15	7	2.57	0.369	1.204	3.94	3	3.00	0.976	0.952	1	4
	> 15	26	3.12	0.150	2.697	3.53	3.00	3.00	0.766	0.586	1	4

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Limite Inferior	Limite Superior						
funcionários	NR	2	3.50	0.500	-28.328	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	30	3.17	0.160	2.727	3.61	3.00	3.00	0.874	0.764	1	4
Relacionamento entre funcionários não docentes	6-15	7	2.57	0.369	1.204	3.94	3	3.00	0.976	0.952	1	4
	> 15	26	3.08	0.146	2.670	3.48	3.00	3.00	0.744	0.554	1	4
	NR	1	3.00	NaN	NaN	NaN	3	3.00	NaN	NaN	3	3
	≤ 5	29	3.24	0.154	2.815	3.67	3	3.00	0.830	0.690	1	4
Satisfação global com o local de trabalho	6-15	7	2.71	0.286	1.655	3.77	3	2.00 ^a	0.756	0.571	2	4
	> 15	27	3.04	0.136	2.659	3.41	3	3.00	0.706	0.499	1	4
	NR	2+	3.50	0.500	-28.328	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	30	3.47	0.171	2.995	3.94	4.00	4.00	0.937	0.878	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

^a Existe mais de uma moda, apenas a primeira é apresentada

Satisfação com a avaliação de desempenho

Como é possível de analisar na Figura 5, em relação à avaliação de desempenho, salientamos que existe 56% de Satisfação à forma como os objetivos individuais são partilhados e fixados. Em relação à forma como a Instituição recompensa os esforços individuais, existe 48% de Satisfação por parte dos trabalhadores dos SC e SAS do IPSantarém. Já em relação ao processo de avaliação de desempenho, existem 47% dos funcionários Satisfeitos e 34% Insatisfeitos.

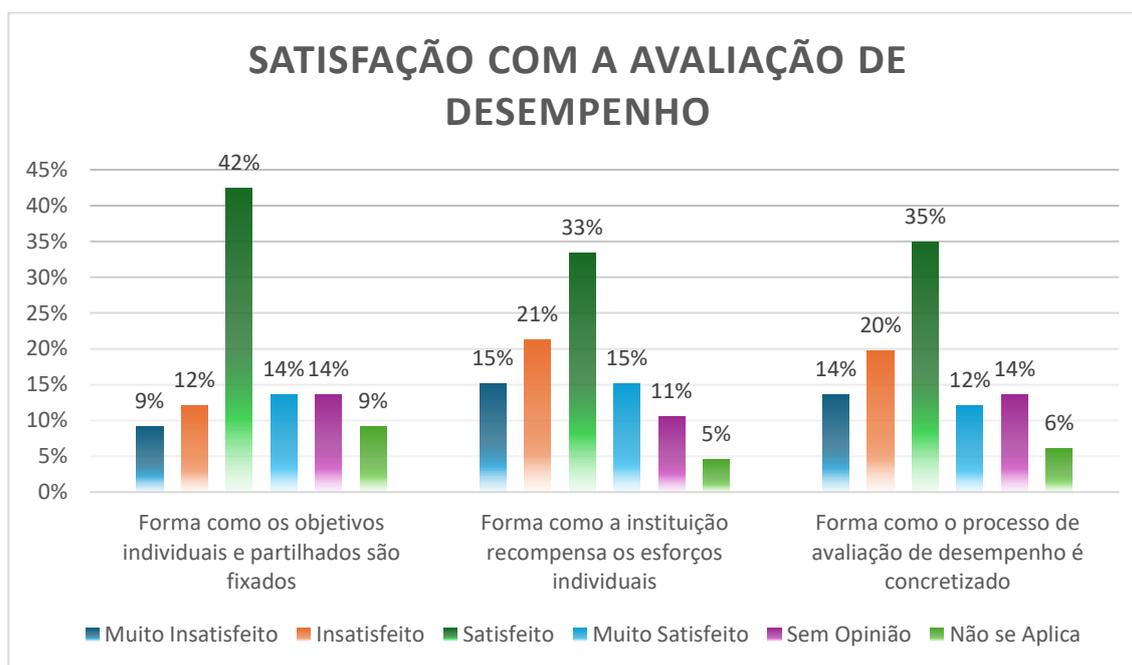


Figura 5 - Satisfação com a Avaliação de Desempenho

Os quadros 5 e 6 reforçam e pormenorizam a menor Satisfação com a Avaliação de Desempenho de Trabalhadores/as Não Docentes.

Salientam-se as três respostas com valor médio abaixo de 3.0.

No quadro 6, identificam-se os valores de média inferiores a 3 e/ou que o limite inferior pode ser considerado negativo (abaixo de 2) para um intervalo de confiança de 99% subdividido por anos de serviço.

Quadro 5 - Grau de Satisfação com a avaliação de desempenho

	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
				Limite Inferior	Limite Superior						
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	51	2.78	0.123	2.45	3.11	3	3.00	0.879	0.773	1	4
Forma como a instituição recompensa os esforços individuais	56	2.57	0.132	2.22	2.92	3.00	3.00	0.988	0.977	1	4
Forma como o processo de avaliação de desempenho é concretizado	53	2.57	0.131	2.22	2.92	3	3.00	0.951	0.904	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

Quadro 6 - Grau de Satisfação com a avaliação de desempenho por Anos de Serviço

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Limite Inferior	Limite Superior						
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	6-15	5	2.60	0.510	0.2524	4.95	3	3.00	1.140	1.300	1	4
	> 15	21	2.62	0.189	2.0822	3.16	3	3.00	0.865	0.748	1	4
	NR	2	4.00	0.000	4.0000	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	23	2.87	0.170	2.3906	3.35	3	3.00	0.815	0.664	1	4
Forma como a instituição recompensa os esforços individuais	6-15	6	2.17	0.543	-0.0213	4.35	2.00	1.00	1.329	1.767	1	4
	> 15	23	2.39	0.175	1.8983	2.88	2	2.00	0.839	0.704	1	4
	NR	2	3.00	1.000	-	66.66	3.00	2.00 ^a	1.414	2.000	2	4
	≤ 5	25	2.80	0.200	2.2406	3.36	3	3.00	1.000	1.000	1	4
Forma como o processo de avaliação de desempenho é concretizado	6-15	6	2.17	0.543	-0.0213	4.35	2.00	1.00	1.329	1.767	1	4
	> 15	23	2.43	0.187	1.9083	2.96	2	2.00	0.896	0.802	1	4
	NR	2	3.50	0.500	-	35.33	3.50	3.00 ^a	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	22	2.73	0.188	2.1944	3.26	3.00	3.00	0.883	0.779	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

^a Existe mais de uma moda, apenas a primeira é apresentada

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 desenvolver competências é de 65%, com uma taxa de insatisfação de 24%. A facilidade concedida para o desenvolvimento de formação cifrou-se nos 75%. O desenvolvimento de projetos/atividades tem uma taxa de satisfação de 68%. Verifica-se ainda, uma Satisfação de 48% em relação à progressão na carreira e 32% de Insatisfação, conforme a Figura 6.

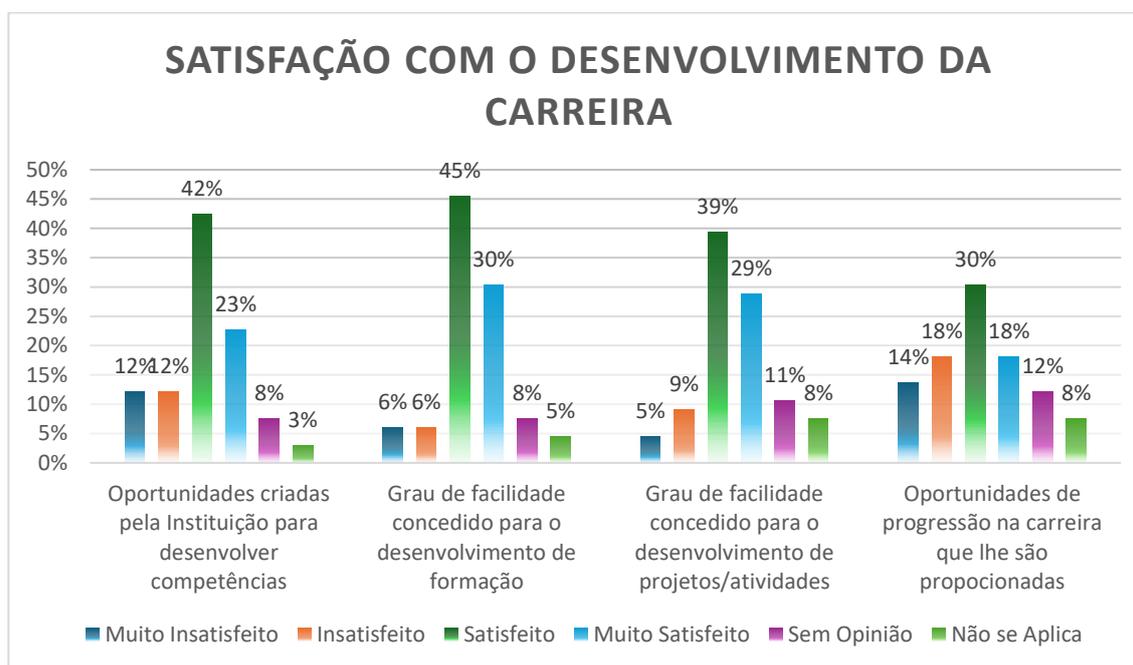


Figura 6 - Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira.

Os quadros 7 e 8 evidenciam a satisfação de Trabalhadores/as Não Docentes relativamente à dimensão de Desenvolvimento da Carreira.

Salientam-se as respostas onde o valor médio é abaixo de 3,0, nomeadamente, nos dois parâmetros já referidos.

No quadro 8, identificam-se os valores de média inferiores a 3 e/ou que o limite inferior pode ser considerado negativo (abaixo de 2) para um intervalo de confiança de 99% subdividido por anos de serviço.

Quadro 7 - Grau de Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
				Limite Inferior	Limite Superior						
Oportunidades criadas pela instituição para desenvolver competências	59	2.85	0.125	2.51	3.18	3	3.00	0.962	0.925	1	4
Grau de facilidade concedido para o desenvolvimento de formação	58	3.14	0.108	2.85	3.43	3.00	3.00	0.826	0.682	1	4
Grau de facilidade concedido para o desenvolvimento de projetos / atividades	54	3.13	0.112	2.83	3.43	3.00	3.00	0.825	0.681	1	4
Oportunidades de progressão na carreira que lhe são proporcionadas	53	2.66	0.140	2.29	3.03	3	3.00	1.018	1.036	1	4

Quadro 8 - Grau de Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira por Anos de Serviço

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Limite Inferior	Limite Superior						
Oportunidades criadas pela instituição para desenvolver competências	6-15	6	2.50	0.500	0.484	4.52	3.00	3.00	1.225	1.500	1	4
	> 15	24	2.71	0.195	2.161	3.26	3.00	3.00	0.955	0.911	1	4
	NR	2	3.50	0.500	28.328	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	27	3.00	0.177	2.508	3.49	3	3.00	0.920	0.846	1	4
Grau de facilidade concedido para o desenvolvimento de formação	6-15	6	3.00	0.258	1.959	4.04	3.00	3.00	0.632	0.400	2	4
	> 15	24	3.08	0.180	2.579	3.59	3.00	3.00	0.881	0.775	1	4
	NR	2	3.50	0.500	28.328	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	26	3.19	0.167	2.728	3.66	3.00	3.00	0.849	0.722	1	4
Grau de facilidade concedido para o desenvolvimento de projetos / atividades	6-15	5	2.80	0.374	1.077	4.52	3	2.00*	0.837	0.700	2	4
	> 15	22	3.14	0.165	2.669	3.60	3.00	3.00	0.774	0.600	1	4
	NR	2	3.50	0.500	28.328	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	25	3.16	0.180	2.658	3.66	3	3.00	0.898	0.807	1	4
Oportunidades de progressão na carreira que lhe são proporcionadas	6-15	5	2.20	0.583	-0.485	4.88	2	1.00	1.304	1.700	1	4
	> 15	23	2.61	0.206	2.028	3.19	3	2.00	0.988	0.976	1	4
	NR	2	2.50	1.500	92.985	97.99	2.50	1.00*	2.121	4.500	1	4
	≤ 5	23	2.83	0.195	2.276	3.38	3	3.00	0.937	0.877	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

* Existe mais de uma moda, apenas a primeira é apresentada

Satisfação com equipamentos, serviços e condições de higiene e segurança

No que diz respeito a esta dimensão, concluímos que os trabalhadores estão Satisfeitos com os equipamentos, serviços e condições oferecidas pelo Instituto Politécnico de Santarém, como possível análise da Figura 7. De salientar que 17% dos trabalhadores estão Insatisfeitos com os recursos materiais disponíveis, e com o mesmo valor de insatisfação com as Condições de Segurança e Higiene do IPSantarém. Com menos um valor percentual, o Serviço de Bar e Restaurante apresenta um grau de insatisfação que se cifrou nos 16%, e os muitos satisfeitos correspondem a apenas 9%.

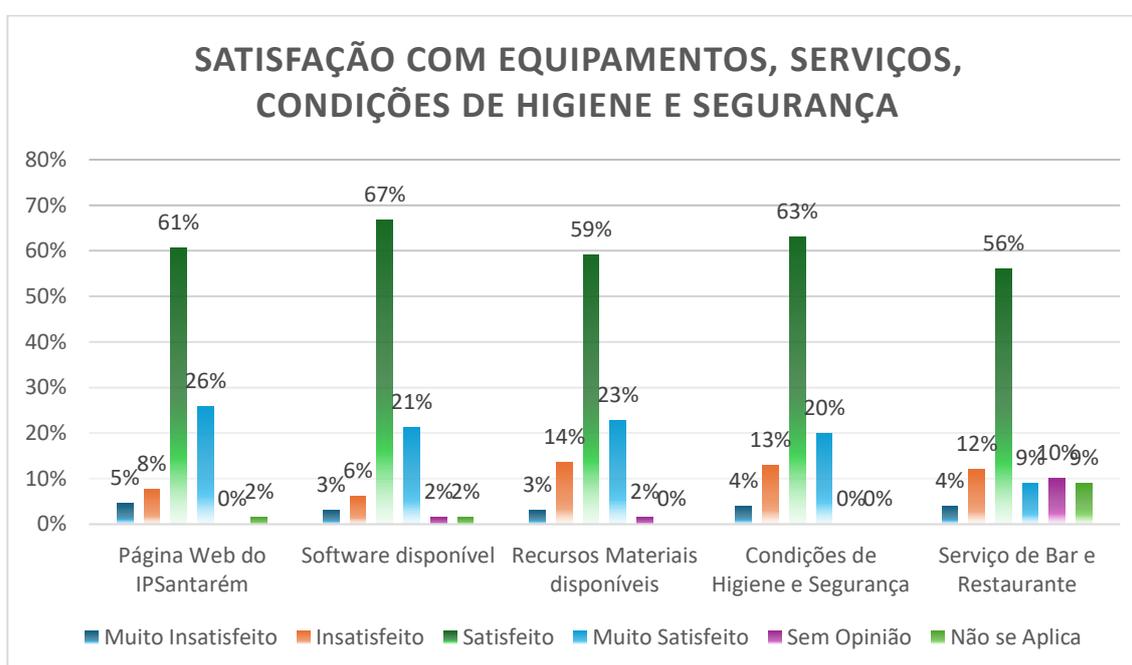


Figura 7 - Satisfação com Equipamentos, Serviços, Condições de Higiene e Segurança.

Os quadros 9 e 10 evidenciam ao nível dos equipamentos, serviços, condições de higiene e segurança onde será importante atuar, de modo a aumentar a satisfação de Trabalhadores/as Não Docentes.

Salientam-se as resposta onde o valor médio é abaixo de 3.0, nomeadamente, “Condições de higiene”, “Serviço de Bar”, “Serviço de Restaurante” e “Qualidade Geral das Instalações”.

No quadro 10, identificam-se os valores de média inferiores a 3 e/ou que o limite inferior pode ser considerado negativo (abaixo de 2) para um intervalo de confiança de 99% subdividido por anos de serviço.

Quadro 9 - Grau de Satisfação com Equipamentos, Serviços, Condições de Higiene e Segurança

	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
				Limite Inferior	Limite Superior						
Página Web do IPSantarém	65	3.09	0.0897	2.85	3.33	3	3.00	0.723	0.523	1	4
Publicidade Institucional	64	3.14	0.0799	2.93	3.35	3.00	3.00	0.639	0.408	1	4
Exposição nos Media	62	3.10	0.0787	2.89	3.31	3.00	3.00	0.620	0.384	1	4
Software disponível	64	3.09	0.0794	2.88	3.30	3.00	3.00	0.635	0.404	1	4
Recursos materiais disponíveis	65	3.03	0.0876	2.80	3.26	3	3.00	0.706	0.499	1	4
Condições de higiene	66	2.97	0.0915	2.73	3.21	3.00	3.00	0.744	0.553	1	4
Condições de segurança	66	3.03	0.0807	2.82	3.24	3.00	3.00	0.656	0.430	1	4
Serviço de Bar	59	2.92	0.0847	2.69	3.14	3	3.00	0.651	0.424	1	4
Serviço do Refeitório	48	2.81	0.0972	2.55	3.07	3.00	3.00	0.673	0.453	1	4
Qualidade geral das instalações	65	2.97	0.0726	2.78	3.16	3	3.00	0.585	0.343	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

Quadro 10 - Grau de Satisfação com Equipamentos, Serviços, Condições de Higiene e Segurança por anos de serviço

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Lim. Inferior	Superior						
Página Web do IPSantarém]	6-15	7	3.29	0.2857	2.23	4.34	3	3.00*	0.756	0.571	2	4
	> 15	27	2.85	0.1575	2.41	3.29	3	3.00	0.818	0.670	1	4
	NR	2	3.50	0.5000	28.33	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	29	3.24	0.1071	2.95	3.54	3	3.00	0.577	0.333	2	4
Publicidade Institucional	6-15	7	3.29	0.2857	2.23	4.34	3	3.00*	0.756	0.571	2	4
	> 15	26	2.88	0.1280	2.53	3.24	3.00	3.00	0.653	0.426	1	4
	NR	2	4.00	0.0000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	29	3.28	0.0980	3.01	3.55	3	3.00	0.528	0.278	2	4
Exposição nos Media	6-15	6	3.33	0.3333	1.99	4.68	3.50	4.00	0.816	0.667	2	4
	> 15	25	2.88	0.1200	2.54	3.22	3	3.00	0.600	0.360	1	4
	NR	2	3.50	0.5000	28.33	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	29	3.21	0.1039	2.92	3.49	3	3.00	0.559	0.313	2	4
Software disponível	6-15	7	3.43	0.2020	2.68	4.18	3	3.00	0.535	0.286	3	4
	> 15	27	2.96	0.1460	2.56	3.37	3	3.00	0.759	0.575	1	4

	ANOS DE SERVIÇO	N	Média	Erro-padrão	Intervalo de Confiança a 99%		Mediana	Moda	Desvio-padrão	Variância	Mínimo	Máximo
					Lim. Inferior	Superior						
Recursos materiais disponíveis	NR	2	3.50	0.5000	28.33	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	28	3.11	0.0940	2.85	3.37	3.00	3.00	0.497	0.247	2	4
	6-15	7	3.14	0.2608	2.18	4.11	3	3.00	0.690	0.476	2	4
	> 15	27	2.93	0.1299	2.56	3.29	3	3.00	0.675	0.456	1	4
Condições de higiene	NR	2	4.00	0.0000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	29	3.03	0.1358	2.66	3.41	3	3.00	0.731	0.534	1	4
	6-15	7	3.00	0.2182	2.19	3.81	3	3.00	0.577	0.333	2	4
	> 15	27	2.85	0.1275	2.50	3.21	3	3.00	0.662	0.439	1	4
Condições de segurança	NR	2	4.00	0.0000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	30	3.00	0.1516	2.58	3.42	3.00	3.00	0.830	0.690	1	4
	6-15	7	3.14	0.1429	2.61	3.67	3	3.00	0.378	0.143	3	4
	> 15	27	2.89	0.1111	2.58	3.20	3	3.00	0.577	0.333	1	4
Serviço de Bar	NR	2	4.00	0.0000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	30	3.07	0.1350	2.69	3.44	3.00	3.00	0.740	0.547	1	4
	6-15	6	3.17	0.1667	2.49	3.84	3.00	3.00	0.408	0.167	3	4
	> 15	24	2.67	0.1433	2.26	3.07	3.00	3.00	0.702	0.493	1	4
Serviço do Refeitório	NR	2	3.50	0.5000	28.33	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	27	3.04	0.1130	2.72	3.35	3	3.00	0.587	0.345	1	4
	6-15	5	3.20	0.2000	2.28	4.12	3	3.00	0.447	0.200	3	4
	> 15	21	2.67	0.1594	2.21	3.12	3	3.00	0.730	0.533	1	4
Qualidade geral das instalações	NR	2	3.50	0.5000	28.33	35.33	3.50	3.00*	0.707	0.500	3	4
	≤ 5	20	2.80	0.1376	2.41	3.19	3.00	3.00	0.616	0.379	1	4
	6-15	7	3.14	0.1429	2.61	3.67	3	3.00	0.378	0.143	3	4
	> 15	27	2.78	0.1111	2.47	3.09	3	3.00	0.577	0.333	1	4
	NR	2	4.00	0.0000	4.00	4.00	4.00	4.00	0.000	0.000	4	4
	≤ 5	29	3.03	0.1051	2.74	3.32	3	3.00	0.566	0.320	1	4

Nota. O IC da média assume que a distribuição amostral da média segue uma distribuição t com N-1 graus de liberdade

* Existe mais de uma moda, apenas a primeira é apresentada

Qualidade Geral da Instituição

No que diz respeito à qualidade geral das instalações do IPSantarém, podemos concluir 86,36% de Trabalhadores Não Docentes dos Serviços Centrais e dos Serviços de Ação Social estão Satisfeitos ou Muito Satisfeitos com as instalações (Figura 8).

Summary for AV5(10)[Qualidade geral das instalações]		
Resposta	Contagem	Percentagem bruta
Muito Insatisfeito (A1)	2	3.03%
Insatisfeito (A2)	6	9.09%
Satisfeito (A3)	49	74.24%
Muito Satisfeito (A4)	8	12.12%
Sem Opinião (A5)	1	1.52%
Não Se Aplica (A6)	0	0.00%
Sem resposta	0	0.00%
Não exibido	0	0.00%
Total(bruto)	66	100.00%

Figura 8 - Satisfação Geral das Instalações.

Sugestões de melhoria

Neste questionário foi dada a oportunidade aos participantes de sugerirem outras melhorias. 18% dos inquiridos (correspondendo a 12 respostas) adicionaram neste campo aberto do questionário a sua opinião que se agrupou e compilou na Tabela 1. Após a análise de conteúdos, identificamos sugestões em duas dimensões: Sustentabilidade e Pessoas.

Na dimensão Sustentabilidade identificámos sustentabilidade na vertente ambiental, cujas sugestões recaem sobre as infraestruturas e condições de higiene. Na dimensão sustentabilidade vertente social, as sugestões de melhoria recaem sobre a melhoria em relações interpessoais. E no que concerne à dimensão sustentabilidade na sua vertente económica a sugestão recai na melhoria de condições de segurança.

Na dimensão Pessoas, verificaram-se sugestões ao nível da comunicação, avaliação de desempenho, progressão na carreira e funções.

Outras expressões, para além das verificadas na Tabela 1, podem ser consultadas no Gabinete de Avaliação, Planeamento e Qualidade.

Tabela 1 - Sugestões de Melhoria.

Dimensão	Categorias	Expressões significativas
Sustentabilidade	Ambiental	<p>“Intervenção na sala de refeições do pessoal dos SC”</p> <p>“Melhoria das condições de higiene especialmente nas casas de banho.”</p>
	Social	<p>“Outro ponto a ser melhorado é o trabalho de equipa...”</p> <p>“Formações aos dirigentes de alguns serviços de forma a não maltratar funcionários.”</p> <p>“...o ambiente poderia melhorar se houvesse espaços de convívio.”</p> <p>“Postos de trabalho com equipamentos e materiais obsoletos.”</p> <p>“o Software utilizado que poderia ser mais prático...”</p>
	Económica	<p>“Verificação das condições de segurança, no que diz respeito aos equipamentos de segurança como por exemplo: Os extintores; Kits de primeiros socorros por divisão.”</p>
Pessoas	Comunicação	<p>“Comunicação interna, comunicação entre serviços, igualdade de oportunidades, promoção de espírito de equipa e de IPSantarém”</p> <p>“...valorização dos recursos humanos internos”</p> <p>“... mantém-se a urgência de uma política de RH que valorize os trabalhadores.”</p> <p>“Investimento na comunicação estratégica, interna e institucional”</p> <p>“... ineficaz comunicação entre departamentos/serviços e superiores hierárquicos.”</p>
	Avaliação	<p>“O SIADAP, além de todas as deficiências que tem, continua a ser aplicado de forma displicente, impedindo a progressão nas carreiras e criando situações de injustiça dificilmente aceitáveis.”</p> <p>“... mantém-se a urgência de uma política de RH que valorize os trabalhadores.”</p> <p>“Função não atribuídas, sem direito ao regime de teletrabalho.”</p> <p>“Não existe igualdade de oportunidades nem clareza nos processos de promoção nas carreiras.”</p> <p>“Função não atribuídas, sem direito ao regime de teletrabalho.”</p>