



# RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES

2

0

1

0



Ministério da  
Agricultura,  
do Desenvolvimento  
Rural e das Pescas

**GPP**  
Gabinete de Planeamento  
e Políticas

## I. INTRODUÇÃO

Este relatório dá cumprimento ao estipulado na alínea f, do número 2, do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que determina que a audição dos dirigentes intermédios e dos demais colaboradores é um dos requisitos a considerar no processo de auto-avaliação do serviço.

A realização do questionário teve como intuito principal obter dados sobre o nível de satisfação dos colaboradores em relação às grandes áreas de funcionamento do serviço identificando aquelas em que os mesmos se encontram mais insatisfeitos, de forma a adoptar medidas correctivas.

## II. METODOLOGIA

O questionário seguiu a estrutura adoptada para o ciclo de gestão de 2009 de forma a obter resultados que permitissem uma comparação e aferir a evolução do grau de satisfação dos colaboradores.

A selecção 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).

À semelhança do ano transacto, o questionário foi estruturado em sete 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.

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”, respectivamente.

Nas questões relacionadas com a satisfação 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 electrónico, recorrendo à plataforma disponibilizada pelo Google Docs. Os colaboradores tiveram acesso à plataforma através de um link previamente enviado para os respectivos endereços de correio electrónico.

O período de realização da auscultação decorreu entre **11 e 28 de Janeiro**. O questionário foi enviado aos colaboradores que se encontravam em efectividade de serviço na data da aplicação dos questionários e que desempenharam funções no GPP em 2010. O universo de análise foi constituído por **139** colaboradores, da qual se colheram **85** questionários validados a que corresponde uma taxa de resposta de **61%**.

### III. SÍNTESE GLOBAL

Através da apreciação global dos resultados obtidos apurou-se um nível de satisfação médio de **3,63** representando uma **melhoria na ordem dos 17%** face ao índice obtido em relação ao ciclo de gestão de 2009.

As questões relacionadas com a “Satisfação com o desenvolvimento da carreira” (**3,19**), a “Satisfação com a gestão e sistemas de gestão” (**3,4**) e a “Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços” (**3,4**) foram as que registaram um nível de satisfação mais baixo, ainda que superior a 3. No lado oposto, encontram-se as questões relacionadas com os “Níveis de motivação” (**4,24**), “Satisfação com as condições de trabalho” (**3,79**) e “Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de topo” (**3,70**).

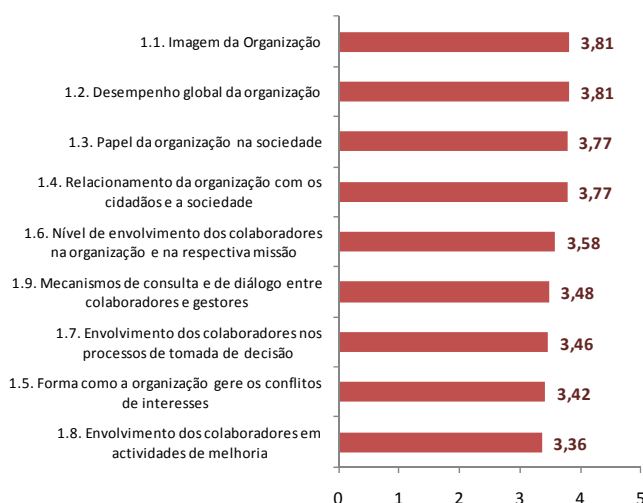
A análise realizada permitiu observar uma melhoria significativa face aos resultados apurados no ano anterior. Todos os parâmetros de avaliação registaram uma evolução positiva.

## IV. RESULTADOS POR QUESTÃO

### 1. SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM A ORGANIZAÇÃO

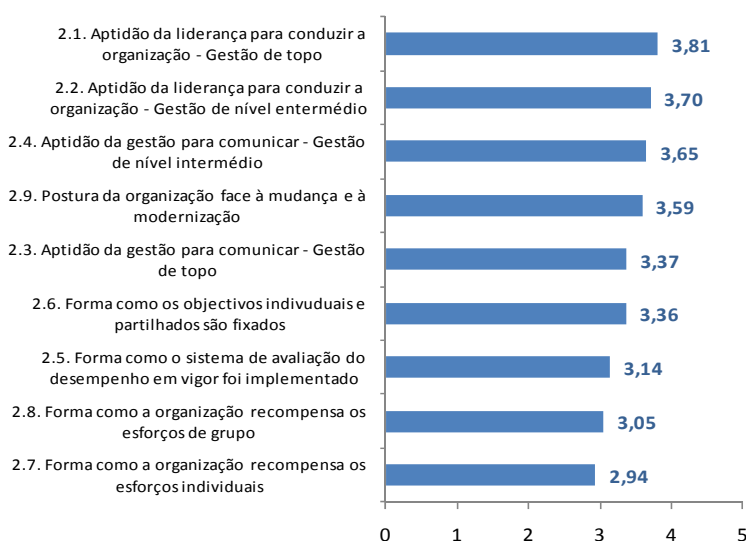
No primeiro grupo de questões foi aferido o grau de satisfação global dos colaboradores com a organização. O nível médio de satisfação obtido foi de **3,61**.

Neste parâmetro a globalidade das questões registou um nível de satisfação superior a **3**, variando o grau de satisfação entre **3,36** e **3,81**. As áreas onde o índice de satisfação é menor são as relacionadas com “*Envolvimento dos colaboradores em actividades de melhoria*” e “*Forma como a organização gere os conflitos de interesses*”.



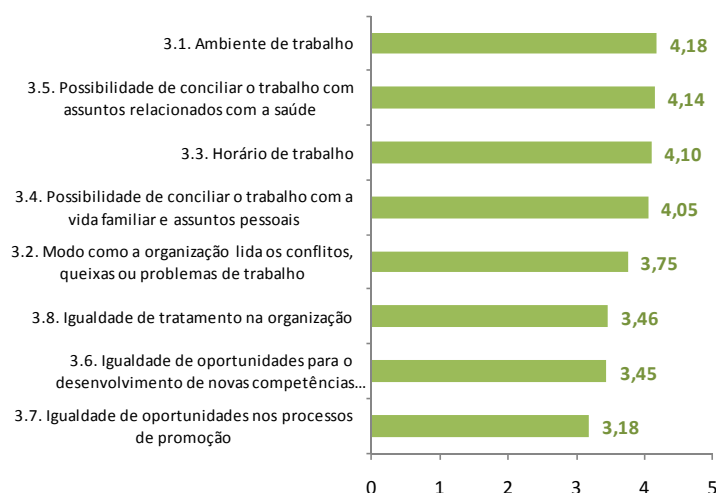
### 2. SATISFAÇÃO COM A GESTÃO E SISTEMA DE GESTÃO

Neste grupo de questões o nível de satisfação médio expresso foi de **3,40**. À excepção da questão 2.7, todas as áreas registaram um grau de satisfação superior a **3**. O intervalo dos resultados obtidos situou-se entre os **2,94** e os **3,81** referentes à “*Forma como a organização recompensa os esforços individuais*” e “*Aptidão da liderança para conduzir a organização – Gestão de topo*”, respectivamente.



### 3. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

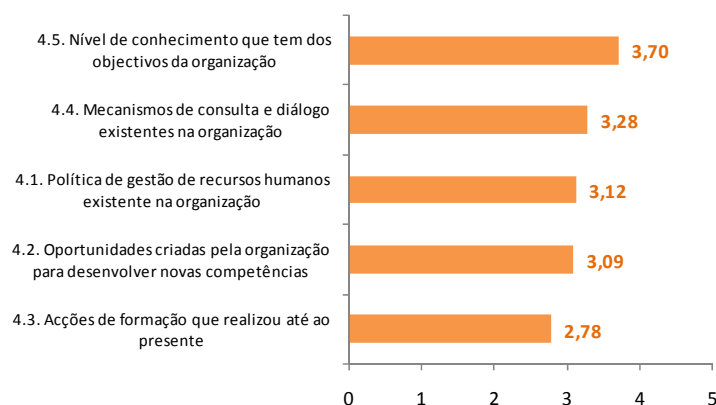
O índice médio de satisfação associado às questões relacionadas com as condições de trabalho foi de **3,79**. O “ambiente de trabalho”, “horário de trabalho” e a “possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a vida familiar, assuntos pessoais e saúde”, apuraram-se índices de satisfação superiores a 4. Importa ainda referir que o resultado apurado na questão “Igualdade de oportunidades nos processos de promoção” foi o que registou o menor nível de satisfação (**3,18**).



### 4. SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA

Dos grupos de questões que constituíram o inquérito, este foi o que registou o menor índice de satisfação, ficando o índice médio em **3,19**.

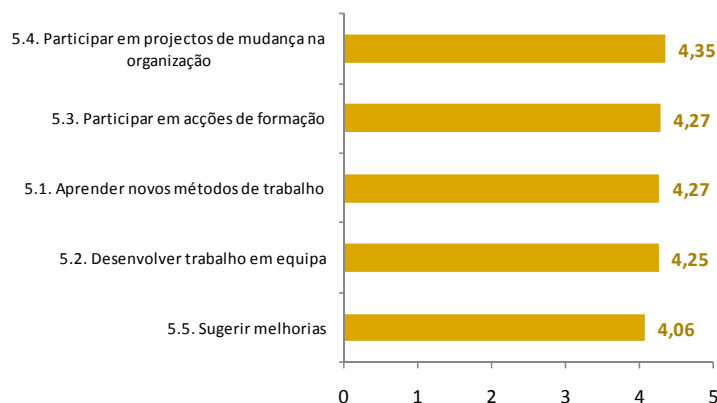
O nível de satisfação varia entre **2,78**, resultado registado na questão relacionada com “Acções de formação que realizou até ao presente”, e **3,70** referente ao “Nível de conhecimento que tem dos objectivos da organização”.



## 5. NÍVEIS DE MOTIVAÇÃO

Ao contrário do parâmetro anterior, o grupo relacionado com os níveis de motivação dos colaboradores foi aquele onde foi apurado o nível de motivação médio mais elevado, **4,24**.

Em todas as áreas deste grupo o nível de motivação foi superior a **4**, situando-se os resultados entre **4,06** registado na questão relacionada a motivação para “*Sugerir melhorias*” e **4,35** referente à motivação para “*Participar em projectos de mudança na organização*”.



## 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 foi pedido aos colaboradores que manifestassem a sua concordância ou discordância relativamente às afirmações apresentadas.

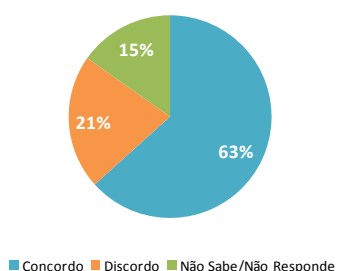
### 6.1. GESTORES DE TOPO

O nível médio de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança dos **dirigentes superiores** foi de **3,70**. Cerca de 13% dos inquiridos não respondeu a este grupo de questões.

Os resultados apurados são superiores a 3, variando entre **3,08**, referente à questão “*Promove acções de formação*” e **3,96** obtido na questão “*Encoraja a confiança mútua e o respeito*”.



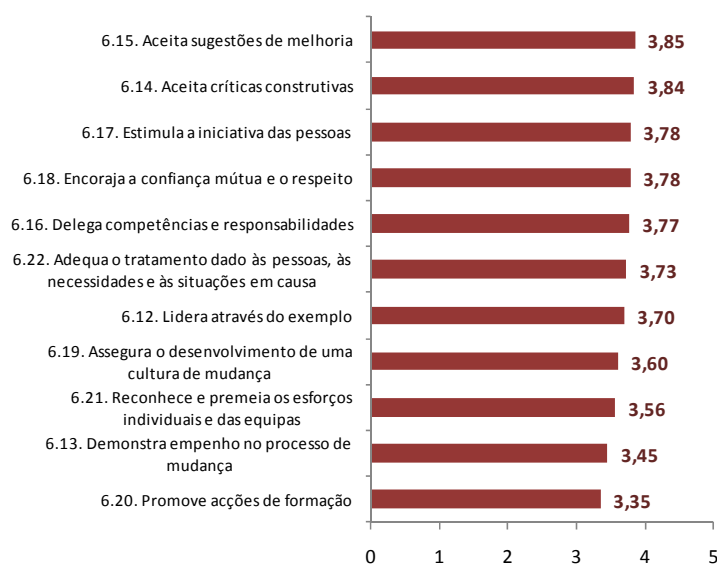
Em relação às afirmações acima apresentadas (6.1 a 6.11) foi pedido aos dirigentes e demais trabalhadores que as classificassem recorrendo às variáveis nominais concordo/discordo. Do total de inquiridos **15%** não sabe/não responde e cerca de **63%** concorda com as afirmações apresentadas.



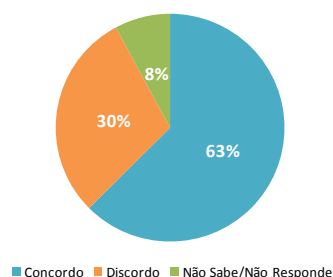
## 6.2. GESTORES INTERMÉDIOS

O nível médio de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança dos **dirigentes intermédios** foi de **3,67**. Cerca de 9% dos inquiridos não sabe/não respondeu a este grupo de questões.

Os resultados apurados variam entre **3,35**, referente à questão “Promove acções de formação”, e **3,85** registado na questão “Aceita sugestões de melhoria”.



Em relação às afirmações acima apresentadas (6.12 a 6.22) foi pedido aos dirigentes e demais trabalhadores que as classificassem recorrendo às variáveis nominais concordo/discordo. Do total de inquiridos **8%** não sabe/não responde e cerca de **63%** concorda com as afirmações apresentadas.

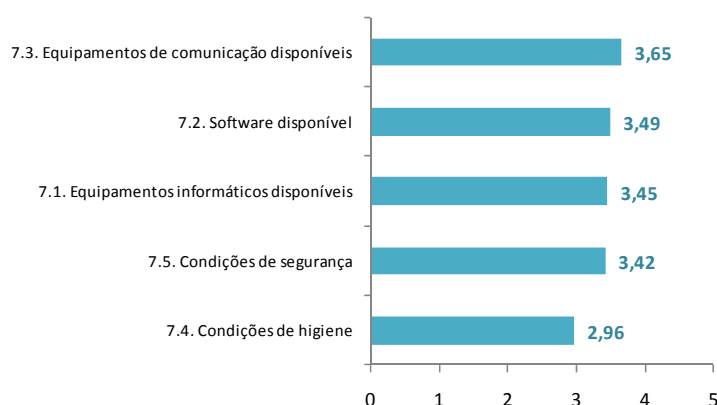


## 7. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE HIGIENE, SEGURANÇA, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS

O nível médio de satisfação dos colaboradores com as questões relacionadas com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços foi de **3,40**.

Página | 8

O menor nível de satisfação foi obtido na questão relacionada com as “condições de higiene” com **2,96**. Na globalidade, neste conjunto de questões, o grau de satisfação apurado vai além do nível médio observado.



Através da análise efectuada aos resultados apurados, regista-se uma melhoria significativa no nível de satisfação dos colaboradores. Por comparação com os resultados obtidos no ciclo de gestão de 2009, todos os parâmetros de avaliação registaram uma evolução positiva, como se pode constatar no quadro seguinte.

| Grupos de questões   |                            | 2009        | 2010        |
|--|----------------------------|-------------|-------------|
| Satisfação global dos colaboradores com a organização                      |                            | 2,88        | 3,61        |
| Satisfação com a gestão e sistema de gestão                                |                            | 2,64        | 3,40        |
| Satisfação com as condições de trabalho                                    |                            | 3,17        | 3,79        |
| Satisfação com o desenvolvimento da carreira                               |                            | 2,66        | 3,19        |
| Níveis de motivação  |                            | 3,78        | 4,24        |
| Satisfação com o estilo de liderança                                       | Gestor de topo             | 3,03        | 3,70        |
|  | Gestor de nível intermédio | 3,41        | 3,67        |
| Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços |                            | 3,15        | 3,40        |
| <b>Índice global de satisfação</b>   |                            | <b>3,09</b> | <b>3,63</b> |