

# RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES



2	0
1	1



Ministério da Agricultura,  
Mar, Ambiente e  
Ordenamento do Território

GPP  
Gabinete de Planeamento  
e Políticas

## INDICE

I. INTRODUÇÃO .....	2
II. METODOLOGIA.....	2
III. SÍNTESE GLOBAL.....	3
IV. RESULTADOS POR QUESTÃO.....	3
1. Satisfação global dos colaboradores com a organização .....	3
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 .....	5
5. Níveis de motivação .....	6
6. Satisfação com o estilo de liderança .....	6
6.1. Gestores de Topo .....	7
6.2. Gestores Intermédios.....	8
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços .....	9
IV. SSÍNTESE DA ANÁLISE GLOBAL COMPARATIVA .....	9

## 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 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. Começa por explicar a metodologia utilizada, de seguida é apresentada uma síntese da apreciação global que é 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 estrutura adotada para o ciclo de gestão de 2010 de forma a obter resultados que permitissem uma comparação e aferir a evolução do grau de satisfação dos colaboradores.

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).

---

2

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”, respetivamente.

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 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 realização da auscultação decorreu entre **23 e 31 de janeiro**, sendo o questionário enviado aos colaboradores que se encontravam em efetividade de serviço na data da aplicação dos questionários e que desempenharam funções no GPP em 2011. Desta forma o universo de análise foi constituído por **137** colaboradores, do qual se colheram **72** questionários validados a que corresponde uma taxa de resposta de **53%**.

### III. SÍNTESE GLOBAL

Da apreciação global dos resultados obtidos apurou-se um nível médio de satisfação de **3,46**. As questões relacionadas com a *“Satisfação com a gestão e sistemas de gestão”* (**3,17**), a *“Satisfação com o desenvolvimento da carreira”* (**3,12**) e a *“Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de topo”* (**3,11**) foram as que registaram um nível médio de satisfação mais baixo, ainda que superior a **3**. Por outro lado, encontram-se as questões relacionadas com os *“Níveis de motivação”* (**4,11**), *“Satisfação com o estilo de liderança – Gestor de intermédio”* (**3,62**) e *“Satisfação com as condições de trabalho”* (**3,61**).

3

### IV. RESULTADOS POR QUESTÃO

#### 1. Satisfação global dos colaboradores com a organização

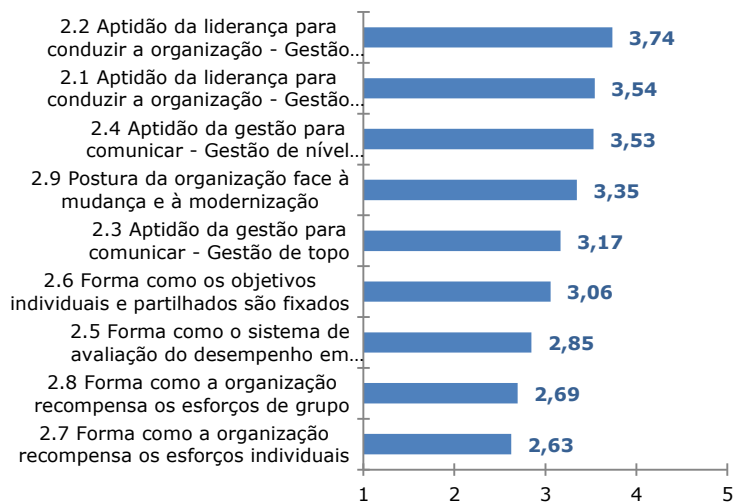
Das respostas às questões que permitem aferir quanto à satisfação global dos colaboradores com a organização, obteve-se um nível médio de satisfação de **3,56**. Neste parâmetro o grau de satisfação em todas as questões foi superior a **3**, com variação entre **3,08** e **3,83**, verificando-se maior satisfação relativamente ao *“Desempenho global da organização”* e aos *“Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores”* e menor satisfação em relação e ao *“Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria”* e *“Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão”*. Em média, **2%** das questões deste grupo não obteve resposta.



## 2. Satisfação com a gestão e sistema de gestão

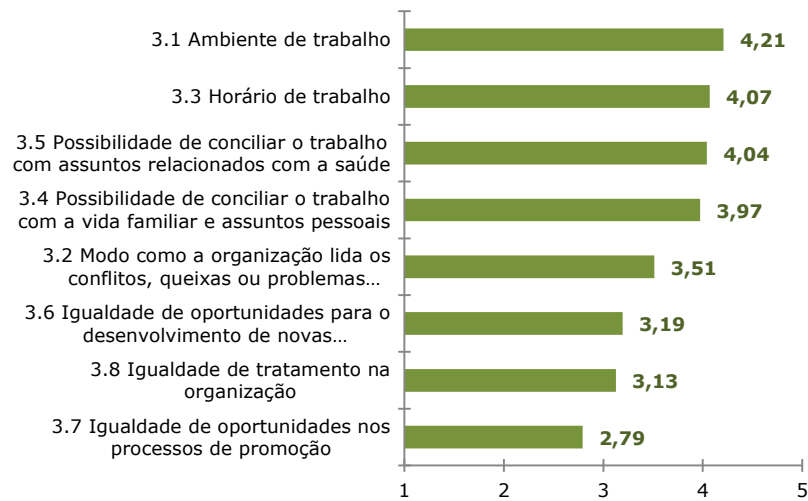
Este foi o segundo grupo de questões com maior peso de questões que não obtiveram resposta, em média **4%**. O nível médio de satisfação foi de **3,17**, resultado dos baixos níveis de satisfação com as questões “Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado” (**2,85**), “Forma como a organização recompensa os esforços de grupo” (**2,69**) e “Forma como a organização recompensa os esforços individuais”. Por outro lado a maior satisfação revela-se com a “Aptidão da liderança para conduzir a organização – Gestão de nível intermédio” (**3,74**) e “Aptidão da liderança para conduzir a organização – Gestão de nível de topo” (**3,54**).

4



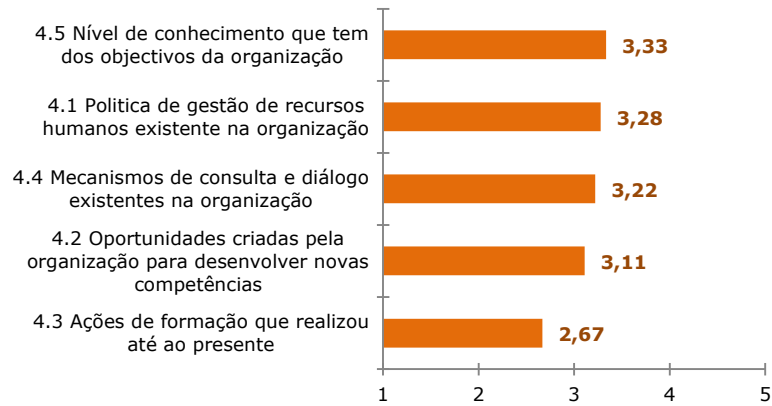
### 3. Satisfação com as condições de trabalho

O nível médio de satisfação associado às questões relacionadas com as condições de trabalho foi de **3,61**. É de salientar o apuramento de um nível médio de satisfação superior a 4 relativamente ao “Ambiente de trabalho”, “Horário de trabalho” e a “Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a vida familiar, assuntos pessoais e saúde”. Por outro lado na questão “Igualdade de oportunidades nos processos de promoção” os colaboradores apresentam um baixo nível de satisfação que foi de **2,79**. Em média **2,4%** das questões deste grupo não obteve resposta.



### 4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Á semelhança do ano anterior, relativamente à apreciação do desenvolvimento da carreira, os colaboradores manifestaram um nível médio de satisfação baixo, de apenas **3,12**, com variação entre **2,67** relativo à questão da satisfação com “Ações de formação que realizou até ao presente ” e **3,33** relativo à questão “Nível de conhecimento que tem dos objetivos da organização”. Em média **2,5%** das questões deste grupo não obteve resposta.

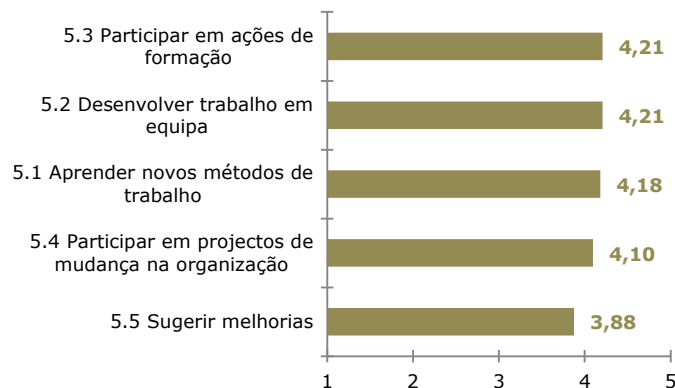


## 5. Níveis de motivação

Tal como no ano anterior, dos grupos de questões apresentadas no inquérito, o grupo relacionado com os níveis de motivação foi onde se verificou o índice mais elevado, em que os colaboradores manifestam um nível médio de motivação de **4,11**.

Em média, apenas **1,9%** das questões deste grupo não obteve resposta. Em quase todas as áreas o nível de motivação foi superior a **4**, e os resultados variaram entre **4,21** relativo à questão da motivação para “Participar em ações de formação” e **3,88** relativo à motivação para “Sugerir melhorias”.

6



## 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 às afirmações apresentadas.

### 6.1. Gestores de Topo

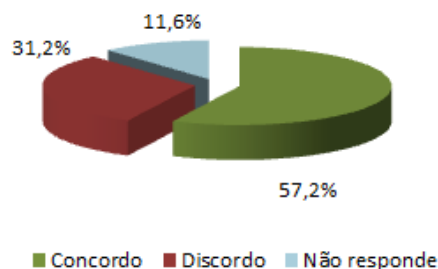
Dos grupos de questões que constituíram o inquérito, este foi o grupo com maior peso de questões sem resposta, em média **11%**, sendo também o grupo em que se registou o menor nível médio de satisfação.

O nível médio de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança dos **dirigentes superiores** foi de **3,11**, com variação entre **2,72** relativo à questão “Promove ações de formação” e **3,33** relativo à questão “Lidera através do exemplo”.



7

Considerando as afirmações acima apresentadas (6.1 a 6.11) e as respetivas respostas de concordo/discordo dadas por dirigentes e demais trabalhadores, obteve-se como resultado que **57,2%** concorda com as afirmações, **31,2%** discorda e cerca de **11,6%** das afirmações deste grupo não obteve comentário.





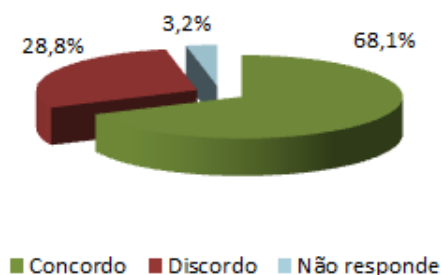
## 6.2. Gestores Intermédios

O nível médio de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança dos **dirigentes intermédios** foi de **3,62**, sendo de salientar que todas as questões registaram um nível médio superior a 3 e que, em média, apenas **3,3%** das questões deste grupo não obteve resposta. A variação verificou-se entre **3,06** relativo à questão “*Promove acções de formação*” e **3,82** relativo à questão “*Encoraja a confiança mútua e o respeito*”.



8

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 **68,1%** concorda com as afirmações, **28,8%** discorda e apenas cerca de **3,2%** das afirmações deste grupo não obteve comentário.

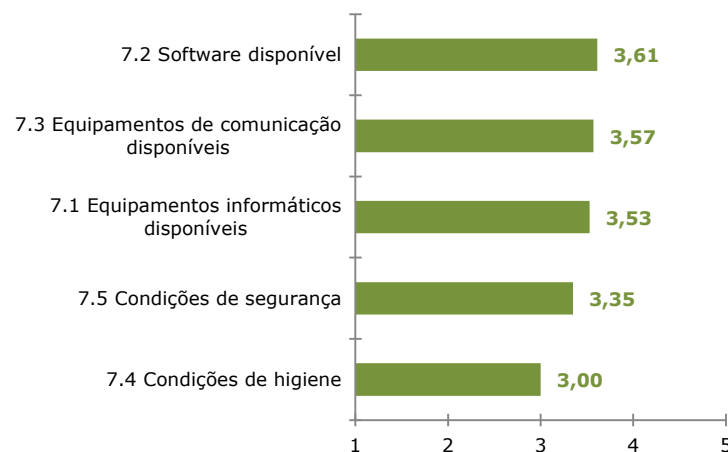


## 7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços

No grupo de questões relacionadas com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços o nível médio de satisfação dos colaboradores foi de **3,41**.

Dos grupos de questões que constituíram o inquérito, este foi o único grupo cujo nível médio de satisfação registou uma melhoria, que se deve à melhoria do nível médio de satisfação relativo ao “Software disponível” que foi de **3,61**.

Em média, apenas **1,4%** das questões não obtiveram resposta e o menor nível médio de satisfação diz respeito às “Condições de higiene” que foi de **3,00**.



## IV. SÍNTESE DA ANÁLISE GLOBAL COMPARATIVA

Pela análise comparativa dos resultados apurados e representados no quadro abaixo, relativamente ao ano anterior, no ciclo de gestão de 2011 verificou-se uma quebra da satisfação dos colaboradores na quase totalidade dos parâmetros auscultados, com maior expressão no que diz respeito à satisfação com o estilo de liderança dos dirigentes superiores. Por outro lado, o nível de motivação dos colaboradores manteve-se com o valor mais elevado.

O nível médio de satisfação obtido de **3,46** representa uma **diminuição de cerca de 4,5%** face ao índice obtido em relação ao ciclo de gestão de 2010, sendo de referir ainda que, a este cenário comparativo corresponde uma diminuição da taxa de resposta ao inquérito de **8%**.

Grupos de questões	Nível médio de satisfação		Variação %	
	2010	2011		
Satisfação global dos colaboradores com a organização	3,61	3,56	-1,39%	
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	3,40	3,17	-6,76%	
Satisfação com as condições de trabalho	3,79	3,61	-4,75%	
Satisfação com o desenvolvimento da carreira	3,19	3,12	-2,19%	
Níveis de motivação	4,24	4,11	-3,07%	
Satisfação com o estilo de liderança	Gestor de topo	3,70	3,11	-15,95%
	Gestor de nível intermédio	3,67	3,62	-1,36%
Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços	3,40	3,41	0,29%	
<b>Nível médio global de satisfação</b>	<b>3,63</b>	<b>3,46</b>	<b>-4,45%</b>	
<b>Taxa de resposta</b>	<b>61%</b>	<b>53%</b>	<b>-8%</b>	