



gt ccàs

Grupo de Trabalho  
Conselho Coordenador  
da Avaliação de Serviços

# METODOLOGIAS DE AUDIÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES

## Especificação Técnica

19 de abril de 2021



## Índice

1.	ENQUADRAMENTO.....	4
2.	METODOLOGIAS DE AUDIÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES .....	4
3.	BOAS PRÁTICAS .....	4

ID	Versão	Data	Responsável	Resumo Alterações
ET_SatisT	1.0	20.04.2021	L2	Versão inicial

## 1. ENQUADRAMENTO

A autoavaliação do desempenho dos serviços deve ser acompanhada de informação relativa à audição dos dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores.

Com efeito, é importante conhecer a forma como os trabalhadores percecionam a Organização e aferir o seu grau de satisfação e de motivação com as funções que desempenham e as atividades que desenvolvem.

A transformação dos serviços e organismos e da Administração Pública tem por base as pessoas que nela trabalham e dessa forma a valorização e mobilização dos trabalhadores para objetivos comuns são um grande desafio que se coloca à gestão das instituições públicas.

A criação de ambientes de trabalho positivos e o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais são determinantes para o envolvimento ativo dos trabalhadores em processos de transformação, que garantam a prestação de um serviço público de qualidade e inovador.

Assim, a auscultação da satisfação dos trabalhadores é determinante para o processo de melhoria contínua em qualquer organização, pública ou privada.

## 2. METODOLOGIAS DE AUDIÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES

Para a audição da satisfação dos trabalhadores com diferentes dimensões internas do serviço, poderão ser utilizadas metodologias de autoavaliação do ambiente organizacional e, em particular, inquéritos por questionários padronizados.

Poderá ser utilizado o modelo de inquérito por questionário previsto pela Estrutura Comum de Avaliação - CAF, bem como o modelo de inquérito por questionário *Administração Pública 360º*, devidamente adaptados ao serviço, disponíveis na página eletrónica da bússola ([www.bussola.gov.pt](http://www.bussola.gov.pt)).

Os serviços poderão também recorrer a metodologias alternativas, desde que as mesmas sejam suportadas em evidências testadas e suficientemente maduras. Estas devem ser demonstradas em sede de Autoavaliação do Serviço.

## 3. BOAS PRÁTICAS

Os resultados e evidências da aplicação deste tipo de instrumento devem constar do Relatório de Atividades, que inclui a Autoavaliação do Serviço (RA), recomendando-se que esta avaliação seja efetuada pelo menos anualmente, sendo disponibilizada a seguinte informação:

- Metodologia utilizada no tratamento dos dados a nível estatístico (ex.: Escala de aferição utilizada e quantificadores semânticos, dimensões em análise, análise descritiva, inferência estatística);
- Período de realização;
- Universo;
- Amostra;
- Taxa de resposta;
- Classificação obtida, comparando com o resultado dos 2 últimos anos comparativamente ao ano em análise e, se possível, apresentando um resultado global;

Adicionalmente, e em consequência dos resultados obtidos na avaliação, os serviços deverão:

- Incluir ações de melhoria num eventual Plano de Melhorias;
- Avaliar a execução das medidas implementadas no RA do ano n+1;
- Sempre que se obtenham baixas taxas de resposta e de forma a mitigar a situação no exercício seguinte, deve o serviço equacionar as seguintes questões:
  - O inquérito é longo demais?
  - Qual o conteúdo do convite? Questões mais pormenorizadas devem ser incluídas na introdução do questionário e não no convite;
  - É necessário proceder à segmentação de questionários?
  - Está instituída a prática de envio de lembretes?
  - O questionário está otimizado para resposta em telemóvel ou tablet?
  - O método de distribuição do questionário foi o mais eficaz?
  - Ponderar a utilização de vários meios de distribuição, tais como correio eletrónico, página eletrónica, entrevista, etc..
  - Considerar sugestões, elogios e reclamações recebidos (p.e. Caixas de sugestões, previsto no DL nº 135/99, de 22 de abril, no seu texto atual).
  - Haverá vantagem em testar a aplicação do inquérito a um público limitado, antes de o enviar a toda a lista de contactos?

Os serviços poderão também promover a aplicação da *Avaliação 360º* na organização – superiores, pares, subordinados - e analisar os resultados obtidos.



gt ccàs

Grupo de Trabalho  
Conselho Coordenador  
da Avaliação de Serviços