

RELATÓRIO DE ANÁLISE AO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES DA DGAL - 2021

novembro 2021

ÍNDICE

| | | |
|--------|---|-----|
| I . | Nota Introdutória..... | 4 |
| II . | Análise dos Resultados | 6 |
| II.1 . | <i>Satisfação global dos colaboradores com a Organização</i> | 7 |
| II.2 . | <i>Satisfação com a gestão e o sistema de gestão</i> | 8 |
| II.3 . | <i>Satisfação com as condições de trabalho</i> | 9 |
| II.4 . | <i>Satisfação com o desenvolvimento da carreira</i> | 11 |
| II.5 . | <i>Satisfação com o estilo de liderança da chefia direta</i> | 12 |
| II.6 . | <i>Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços</i> | 13 |
| II.7 . | <i>Sugestões.....</i> | 14 |
| III . | Conclusão..... | 15 |
| IV . | Anexo I – Modelo de Inquérito Utilizado | 177 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Universo | 6 |
| Gráfico 2 – Género e Gráfico 3 - Posição face à orgânica | 7 |
| Gráfico 4 - Satisfação global dos colaboradores com a organização | 7 |
| Gráfico 5 - Satisfação com a gestão e sistema de gestão | 8 |
| Gráfico 6 - Satisfação com as condições de trabalho | 10 |
| Gráfico 7 - Satisfação com o desenvolvimento da carreira | 11 |
| Gráfico 8 - Satisfação com o estilo de liderança da chefia direta | 12 |
| Gráfico 9 - Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços | 13 |
| Gráfico 10 - Valores médios | 14 |

I. Nota Introdutória

A Direção-Geral das Autarquias Locais desenvolve, anualmente, um processo de auscultação dos seus colaboradores, transversal às diferentes categorias profissionais, com o intuito de avaliar o seu grau de satisfação com a organização.

Dando cumprimento à Lei 66-B/2007 alínea f) do nº 2 do artigo 15º, foi realizado o inquérito de satisfação aos colaboradores, cujo resultado constará no relatório de atividades da DGAL relativo ao ano de 2021.

A auscultação das opiniões dos colaboradores é essencial no processo de desenvolvimento institucional, essencialmente pela possibilidade de identificação das áreas que carecem de uma aposta incisiva, otimização ou reformulação, pelo que se agradece a todos os colegas que responderam a este inquérito.

Trata-se de um inquérito **anónimo** onde os resultados foram tratados de forma agrupada e sem qualquer identificação dos serviços. A divulgação interna dos mesmos será feita com base no cálculo de um índice de satisfação global para a DGAL, bem como um índice de satisfação para cada uma das dimensões em análise.

O anonimato foi garantido através da eliminação, automática, realizada pela plataforma de recolha, da ligação entre o inquirido e a sua resposta, não sendo possível associar o inquirido à resposta. Neste sentido é somente possível a cada colaborador responder uma única vez.

O inquérito esteve disponível, para preenchimento *on-line*, entre os dias 14 de outubro e 15 de novembro de 2021, e as respostas obtidas foram reconvertidas para Excel por forma a facilitar o tratamento dos dados recolhidos. O inquérito foi disponibilizado com a garantia de que as informações prestadas são absolutamente confidenciais garantindo o respeito total pelo anonimato.

Pretende-se avaliar a opinião que os colaboradores têm da organização e da forma como ela está a ser liderada, contribuindo para um melhor desempenho com as sugestões apresentadas.

A escala de avaliação da satisfação dos colaboradores da DGAL foi a seguinte:

Muito insatisfeito; Insatisfeito; Satisfeito; Muito satisfeito e Excelente

As respostas são enquadráveis numa escala de *likert* de 1 a 5, em que:

1= Muito insatisfeito e 5= Excelente

Deste modo uma avaliação positiva corresponde a valores entre 3 e 5 e uma avaliação negativa corresponde a valores de 1 e 2.

Universo da amostra – 66 colaboradores.

Foram estabelecidos seis conjuntos de questões temáticas:

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização
2. Satisfação com a gestão e sistema de gestão
3. Satisfação com as condições de trabalho
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira
5. Satisfação com o estilo de liderança da chefia direta
6. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

Foram ainda incluídas duas questões:

- Posição do colaborador face à orgânica da DGAL, e
- género.

As respostas são enquadráveis numa escala de *likert* de 1 a 5, sendo: 1= muito insatisfeito; 2= insatisfeito; 3= satisfeito; 4= muito satisfeito; 5= excelente.

O questionário não teve carácter de preenchimento obrigatório. O instrumento cessa com uma questão qualitativa, aberta e sem limite de caracteres, para auscultar a sua posição face à orgânica da DGAL, bem como o seu género.

Apesar das reconhecidas limitações associadas à aplicabilidade de um questionário em formato *on-line*, pelo menor grau de profundidade das respostas recolhidas, o formato adotado permite um alcance massivo num curto período de tempo e sem necessidade de contacto pessoal, fator relevante na atual situação de pandemia, não obrigando ainda à marcação de um horário, sendo que cada interveniente responde de acordo com a sua disponibilidade.

A divulgação do *link* de acesso ao questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores foi assegurada com recurso ao envio de um email para todos os contactos institucionais dos colaboradores a desempenhar funções na DGAL, sensibilizando para a importância da participação neste processo.

A comunicação formal foi enviada no dia 14 de outubro de 2021, com a definição de um período predefinido de trinta dias para o preenchimento e submissão das contribuições dos colaboradores.

Seguiu-se a análise dos resultados e a elaboração do presente relatório de síntese, com a apresentação das principais conclusões e reflexão relativas aos mesmos.

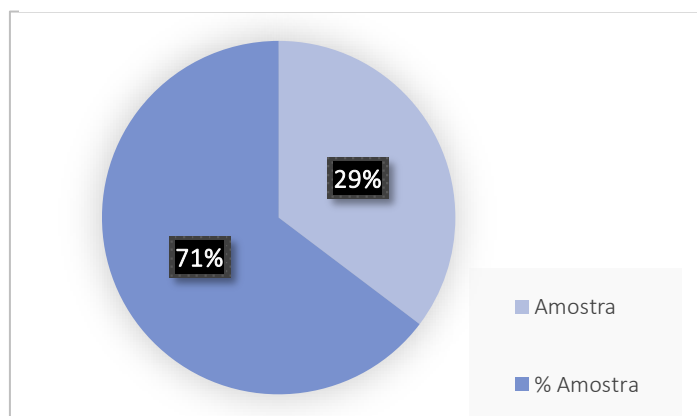
II . Análise dos Resultados

Dada a confidencialidade necessária e inerente a este tipo de inquérito, não se procedeu à caracterização da amostra, sabendo-se apenas a categoria profissional dos inquiridos.

Do universo da amostra (66 indivíduos) a quem foi disponibilizado o inquérito em formato eletrónico (Anexo), responderam 47, ou seja aproximadamente 71% do universo existente.

Importa analisar, estatisticamente, as respostas registadas em cada um dos domínios que pesam na satisfação global dos colaboradores da DGAL, e, por uma questão lógica, a mesma análise será cumprida respeitando a ordem e estrutura do questionário utilizado.

Gráfico 1 - Universo



| Universo | Amostra | % Amostra |
|----------|---------|-----------|
| 66 | 47 | 71 |

A título de síntese e aclaração, o convite para preenchimento do questionário foi direcionado a uma população de 66 colaboradores.

Considerando as diferenças de género entre os 47 questionários validados, importa descrever que 62% das respostas submetidas pertencem a colaboradores do sexo feminino e 38% a colaboradores do sexo masculino, conforme Gráfico 2.

Dando continuidade à caracterização da amostra utilizada para fins estatísticos, analisaremos de seguida a percentagem de questionários obtidos e considerados válidos por categoria profissional, cuja informação é sintetizada no Gráfico 3.

Gráfico 2 – Género

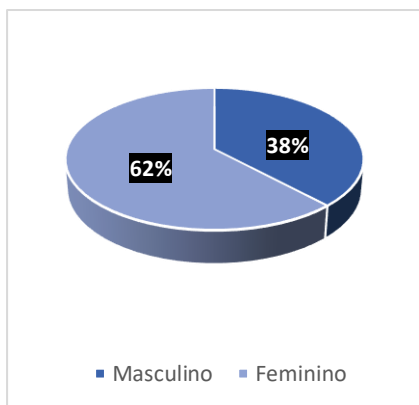
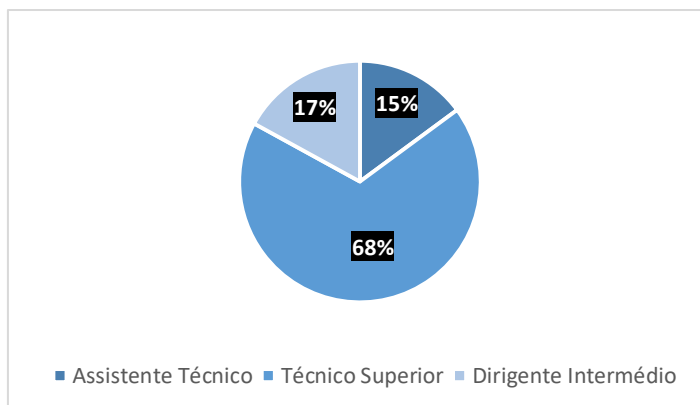


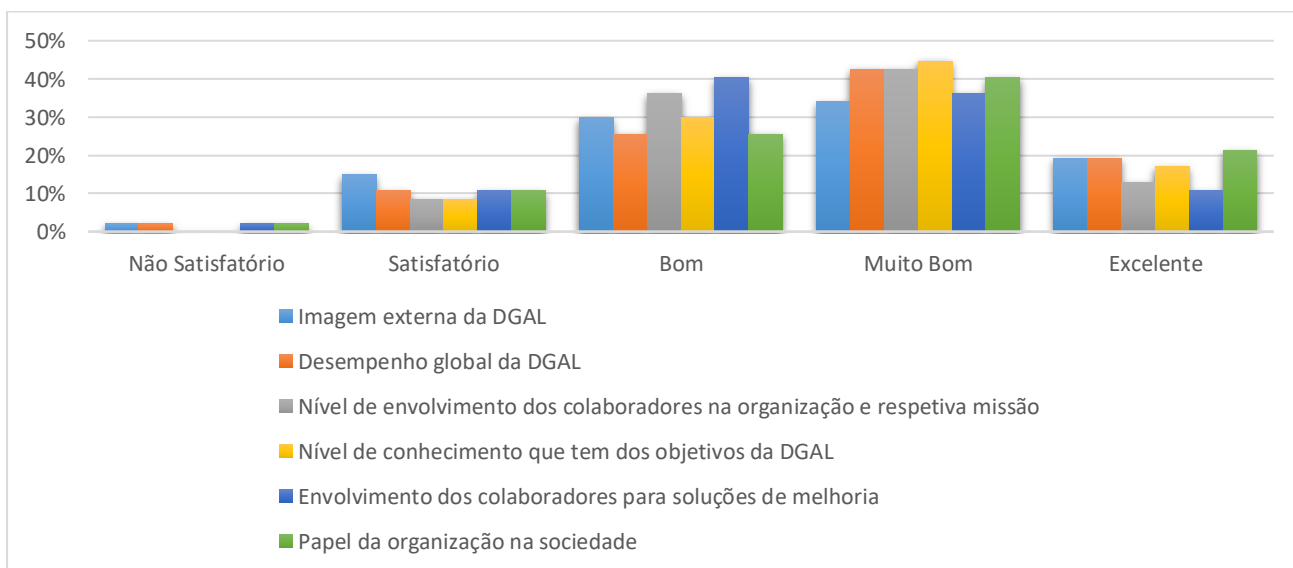
Gráfico 3 - Posição face à orgânica



Com os inquéritos respondidos, foi efetuado o tratamento dos resultados por grupos de questões de respostas, para evidenciar dentro de cada grupo a média do grau de satisfação.

II.1 . Satisfação global dos colaboradores com a Organização

Gráfico 4 - Satisfação global dos colaboradores com a organização

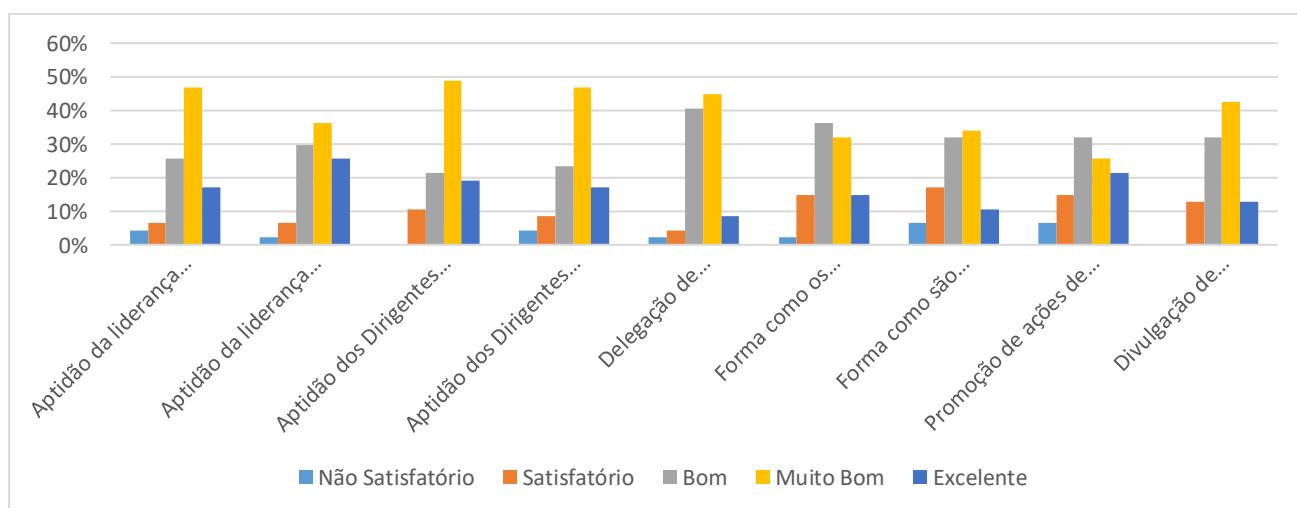


| Indicadores | | Média das respostas |
|--------------|---|---------------------|
| 1.1 | Imagem externa da DGAL | 3,5 |
| 1.2 | Desempenho global da DGAL | 3,4 |
| 1.3 | Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e respetiva missão | 3,6 |
| 1.4 | Nível de conhecimento que tem dos objetivos da DGAL | 3,7 |
| 1.5 | Envolvimento dos colaboradores para soluções de melhoria | 3,4 |
| 1.6 | Papel da organização na sociedade | 3,7 |
| Média | | 3,6 |

Verifica-se que a média de respostas relativamente à satisfação global dos colaboradores com a organização, se situa num grau de satisfação = 3,6 (Muito Satisfeito), onde os indicadores “Nível de conhecimento que tem dos objetivos da DGAL” e “Papel da organização na sociedade” foram os mais cotados.

II.2 . Satisfação com a gestão e o sistema de gestão

Gráfico 5 - Satisfação com a gestão e sistema de gestão

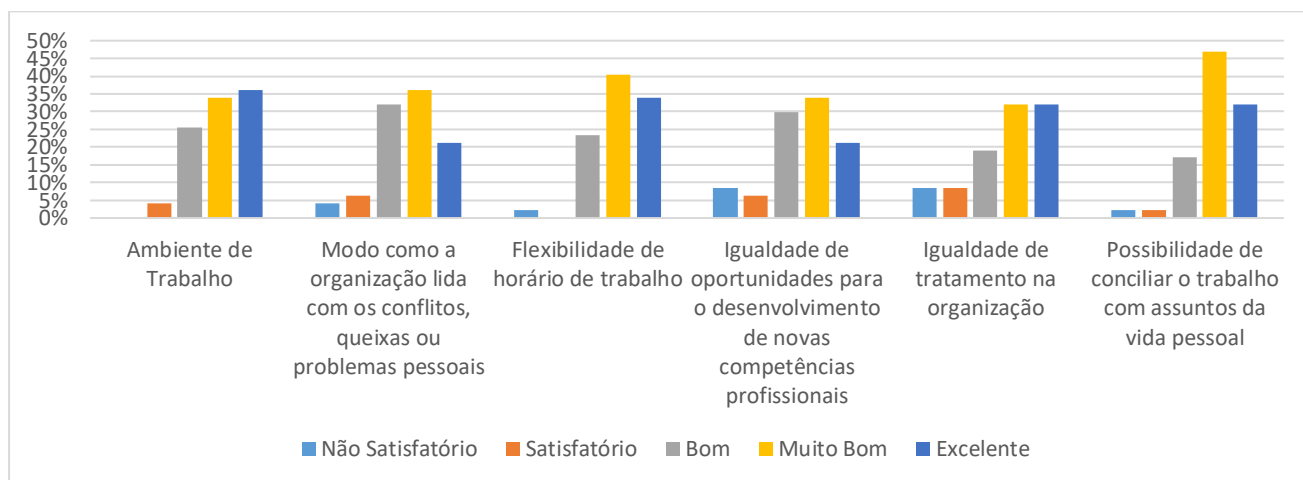


| Indicadores | | Média das respostas |
|--------------|---|---------------------|
| 2.1 | Aptidão da liderança para conduzir a DGAL (estabelecer objetivos, afetar recursos, acompanhar atividades, etc.) - Dirigentes de Topo | 3,7 |
| 2.2 | Aptidão da liderança para conduzir a DGAL (estabelecer objetivos, afetar recursos, acompanhar atividades, etc.) - Dirigente Intermédio* | 3,8 |
| 2.3 | Aptidão dos Dirigentes para comunicar - Dirigente Intermédio* | 3,8 |
| 2.4 | Aptidão dos Dirigentes para comunicar - Dirigente de Topo | 3,6 |
| 2.5 | Delegação de competências e responsabilidades | 3,5 |
| 2.6 | Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixado | 3,4 |
| 2.7 | Forma como são recompensados os esforços individuais | 3,3 |
| 2.8 | Promoção de ações de formação | 3,4 |
| 2.9 | Divulgação de documentação técnica | 3,6 |
| Média | | 3,6 |

As respostas obtidas no grupo de questões relacionadas com a satisfação com a gestão e sistemas de gestão, apresentam-nos uma média = 3,6 (Muito Satisfeito). Neste grupo, sobressaem dois indicadores relativos ao dirigente intermédio, a “*Aptidão da liderança para conduzir a DGAL (estabelecer objetivos, afetar recursos, acompanhar atividades)*” e a “*Aptidão dos dirigentes para comunicar*”, ambos com 3,8 de pontuação.

II.3 . Satisfação com as condições de trabalho

Gráfico 6 - Satisfação com as condições de trabalho

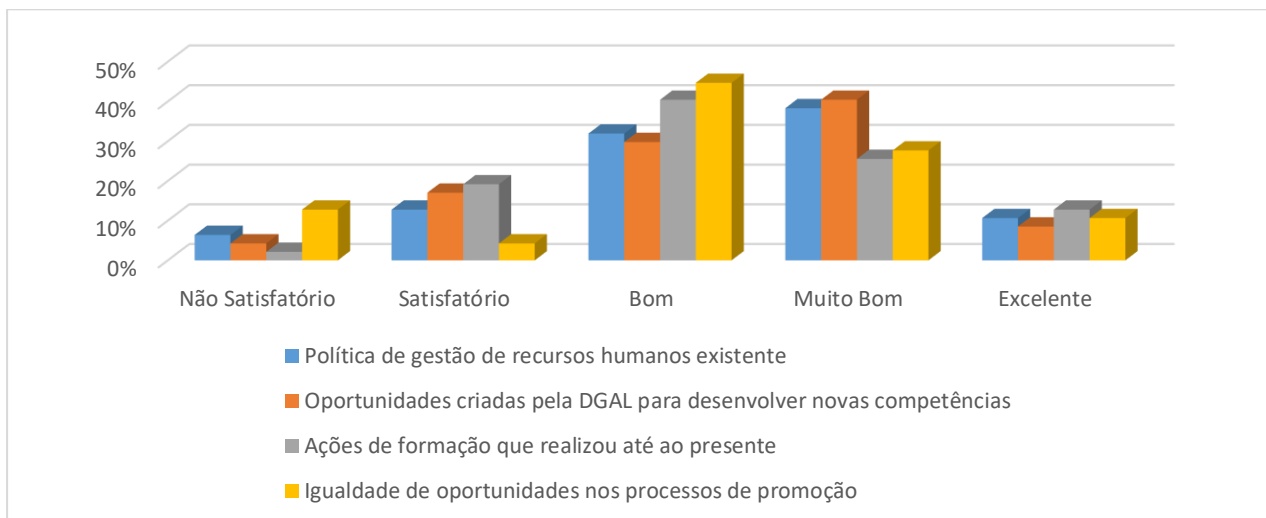


| Indicadores | | Média das respostas |
|--------------|---|---------------------|
| 3.1 | Ambiente de trabalho | 4,0 |
| 3.2 | Modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais | 3,6 |
| 3.3 | Flexibilidade do horário de trabalho | 4,0 |
| 3.4 | Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais | 3,5 |
| 3.5 | Igualdade de tratamento na organização | 3,7 |
| 3.6 | Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos da vida pessoal | 4,0 |
| Média | | 3,8 |

O grupo de respostas relacionadas com a satisfação com as condições de trabalho, indicam que todas as respostas revelam um elevado grau de satisfação = 3,8 (Muito Satisfeito). Salienta-se que os indicadores relativos ao “Ambiente de trabalho”, a “Flexibilidade do horário de trabalho” e a “Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos da vida pessoal”, foram os mais cotados.

II.4 . Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Gráfico 7 - Satisfação com o desenvolvimento da carreira

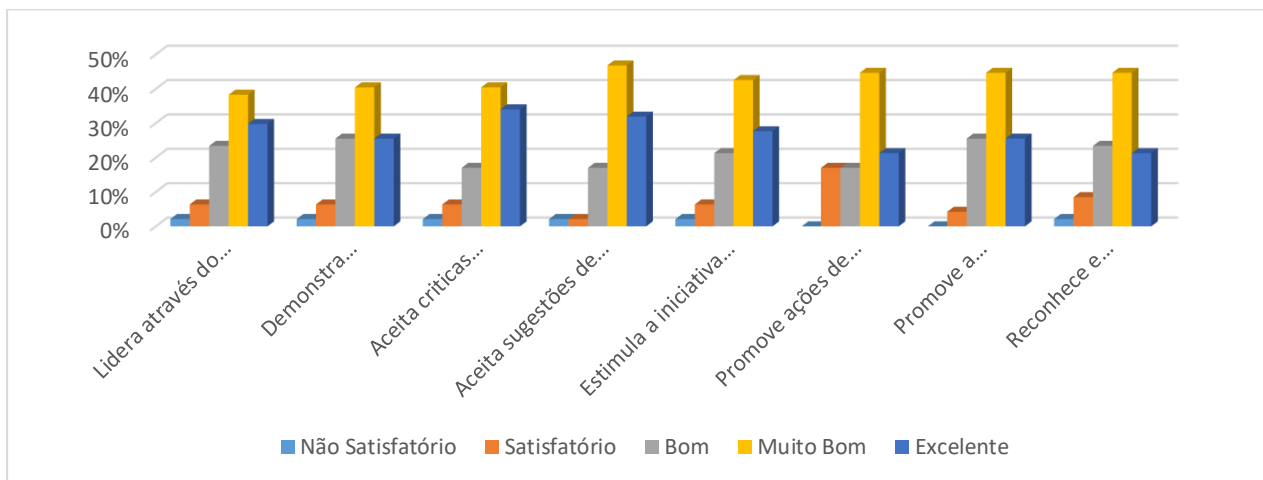


| Indicadores | | Média das respostas |
|--------------|---|---------------------|
| 4.1 | Política de gestão de recursos humanos existente | 3,3 |
| 4.2 | Oportunidades criadas pela DGAL para desenvolver novas competências | 3,3 |
| 4.3 | Ações de formação que realizou até ao presente | 3,3 |
| 4.4 | Igualdade de oportunidades nos processos de promoção | 3,2 |
| Média | | 3,3 |

As respostas obtidas no grupo de questões relacionadas com a satisfação com o desenvolvimento da carreira, apresentam uma média de 3,3, o que equivale a um nível de satisfação = 3,3 (Satisfeito) sendo o grupo de questões do inquérito o que apresenta um grau de satisfação mais baixo.

II.5 . Satisfação com o estilo de liderança da chefia direta

Gráfico 8 - Satisfação com o estilo de liderança da chefia direta

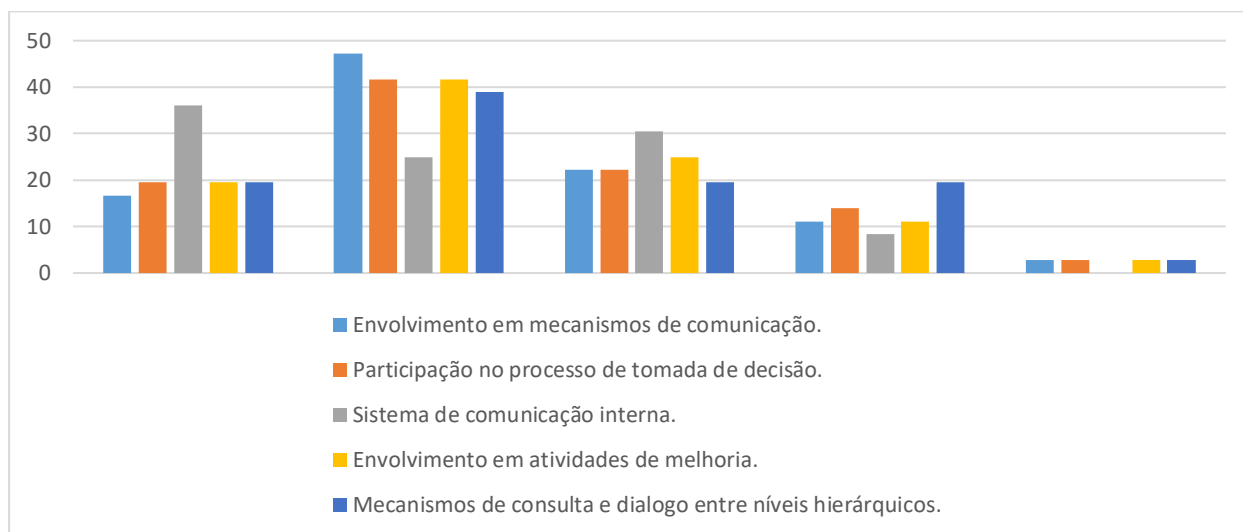


| Indicadores | | Média das respostas |
|--------------|--|---------------------|
| 5.1 | Lidera através do exemplo | 3,9 |
| 5.2 | Demonstra empenho no processo de mudança | 3,8 |
| 5.3 | Aceita críticas construtivas | 4,0 |
| 5.4 | Aceita sugestões de melhoria | 4,0 |
| 5.5 | Estimula a iniciativa das pessoas | 3,9 |
| 5.6 | Promove ações de formação | 3,7 |
| 5.7 | Promove a divulgação das orientações da tutela junto dos colaboradores | 3,9 |
| 5.8 | Reconhece e premeia os esforços individuais e da equipa | 3,7 |
| Média | | 3,9 |

Na satisfação com o estilo de liderança da chefia direta, as respostas situam-se num grau de satisfação = 3,9 (Muito Satisfeito). Neste grupo de questões, destacam-se os indicadores “*Aceita críticas construtivas*” e “*Aceita sugestões de melhoria*”.

II.6 . Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

Gráfico 9 - Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

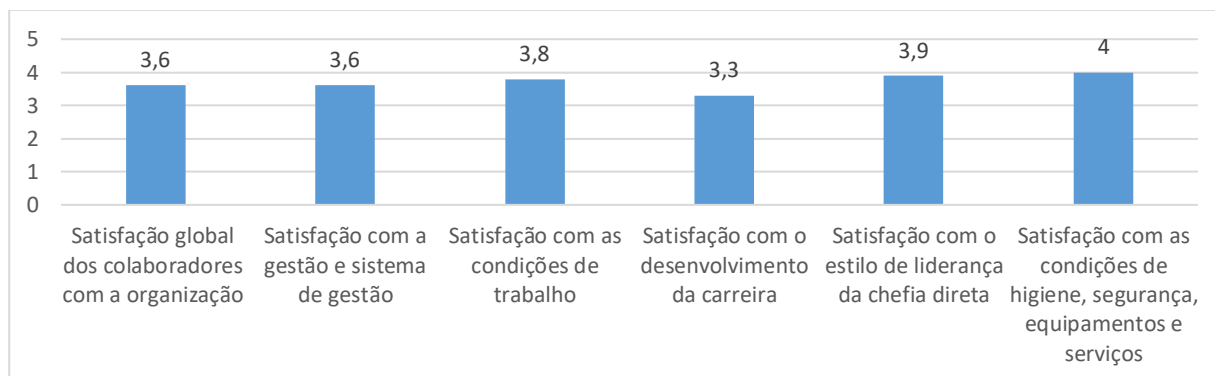


| Indicadores | | Média das respostas |
|--------------|--|---------------------|
| 5.1 | Envolvimento em mecanismos de comunicação | 4,1 |
| 5.2 | Participação no processo de tomada de decisão | 4,1 |
| 5.3 | Sistema de comunicação interna | 4,0 |
| 5.4 | Envolvimento em atividades de melhoria | 3,9 |
| 5.5 | Mecanismos de consulta e diálogo entre níveis hierárquicos | 3,8 |
| Média | | 4,0 |

Verifica-se que a média de respostas relativamente à satisfação global dos colaboradores com a organização, se situa num grau de satisfação = 4,0 (Muito Satisfeito). A pontuação mais elevada regista-se nos indicadores “*Envolvimento em mecanismos de comunicação*” e a “*Participação no processo de tomada de decisão*”.

Valores Médios das questões apresentadas

Gráfico 10 - Valores médios



| Grupo | Questões temáticas | Média das respostas |
|--------------|--|---------------------|
| 1 | Satisfação global dos colaboradores com a organização | 3,6 |
| 2 | Satisfação com a gestão e sistema de gestão | 3,6 |
| 3 | Satisfação com as condições de trabalho | 3,8 |
| 4 | Satisfação com o desenvolvimento da carreira | 3,3 |
| 5 | Satisfação com o estilo de liderança da chefia direta | 3,9 |
| 6 | Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços | 4,0 |
| Média | | 3,7 |

Os cinco grupos de questões apresentam uma média de satisfação = 3,7 o que equivale a Muito Satisfeito, sendo o valor mais elevado, o valor referente à “Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços”.

II.7. Sugestões

No presente inquérito foram, igualmente, indicadas por parte dos colaboradores as seguintes de sugestões/comentários:

“Vencimentos dignos”;

“Maior delegação de competências”;

“Seria conveniente apreciar os aportes dos técnicos superiores, e não apenas das chefias”;

“Conviria haver mais formação interna para integração e explanação das especificidades legislativas no âmbito das atividades”.

O grupo de perguntas: **Satisfação com o desenvolvimento da carreira** foi o que mereceu a mais baixa cotação do questionário e no qual se inclui, nomeadamente, o indicador **Ações de formação que realizou até ao presente**.

III . Conclusão

A adesão por parte dos colaboradores (47 do universo de 66 colaboradores), traduz-se numa valorização do processo de avaliação da sua satisfação e na transformação de um papel passivo, num papel ativo de responsabilização enquanto colaborador com a possibilidade de expressar as suas opiniões, sugestões de melhoria e contribuições para o desenvolvimento organizacional.

O estudo do padrão comportamental dos colaboradores na adesão a este tipo de iniciativas, permite-nos definir estratégias que visam otimizar a eficácia de projetos futuros. Este estudo terá continuidade em próximas iniciativas, de forma a se encontrarem soluções mais eficazes no incentivo à cooperação de todos os colaboradores em processos chave de estímulo à evolução organizacional.

Com este inquérito pretendeu-se recolher informação respeitante à apreciação das condições de trabalho e à forma como os colaboradores percecionam a instituição, e ainda informação sobre as relações interpessoais que se estabelecem na organização, eventuais motivos de descontentamento e desmotivação, procedimentos desadequados, comentários e/ou sugestões de melhoria. No entanto, os resultados carecem de especial análise, traduzindo complexidades internas organizativas que merecem a melhor atenção num processo reflexivo e de orientação à definição dos planos estratégicos futuros da organização.

Os resultados permitirão analisar a visão dos colaboradores relativamente a diferentes aspetos da instituição onde trabalham, para que todos se sintam parte integrante e contribuam para o sucesso da organização.

A formação é imprescindível na qualificação e valorização dos colaboradores, na medida em que lhe permite atualizar ou adquirir conhecimento e novas competências, desenvolver capacidades e melhorar o seu desempenho, tendo em vista a execução eficaz das suas tarefas e responsabilidades.

Por forma a rentabilizar o investimento realizado na formação, urge uma reflexão sobre a elaboração do Plano de Formação, desde a sua planificação até à avaliação, ajustado às reais necessidades e à concretização dos objetivos da DGAL.

Terminamos este Relatório com o desejo da Direção, de que todos os colaboradores da DGAL continuem com a sua dedicação extraordinária, para que todos juntos e com espírito de equipa consigamos ultrapassar todos os desafios que temos pela frente e atingir todos os objetivos individuais e coletivos da DGAL. Se isso acontecer, temos a certeza que iremos, todos, sair vencedores.

Anexo I – Modelo de Inquérito Utilizado

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA OS COLABORADORES DA DGAL – 2021

Este inquérito é anónimo. Destina-se a avaliar a opinião que os colaboradores têm sobre a DGAL, de modo a aferir o grau de satisfação com o serviço.

O seu contributo é indispensável.

O presente inquérito está integrado no Sistema de Avaliação de Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP) e terá como finalidade complementar a vertente da autoavaliação do desempenho da DGAL, detetando as prioridades e oportunidades de melhoria, através do conhecimento do grau de satisfação dos seus colaboradores.

O Inquérito versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percebe a organização e a sua motivação relativamente às atividades que desenvolve.

O Inquérito é de natureza confidencial, sendo o seu tratamento efetuado de forma global, não sendo sujeito a uma análise individual, o que significa que o anonimato é respeitado.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4= Muito Satisfeito, 5 = Excelente

| 1. Satisfação Global dos colaboradores com a organização | | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|--|
| Satisfação com | Grau de Satisfação | | | | | Sugestões de melhoria que queira fazer |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1.1 – Imagem externa da DGAL | | | | | | |
| 1.2 – Desempenho global da DGAL | | | | | | |
| 1.3 – Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e respetiva missão | | | | | | |
| 1.4 – Nível de conhecimento que tem dos objetivos da DGAL | | | | | | |
| 1.5 – Envolvimento dos colaboradores para soluções de melhoria | | | | | | |
| 1.6 – Papel da organização na sociedade | | | | | | |

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4= Muito Satisfeito, 5 = Excelente

| 2. Satisfação com a gestão e sistema de gestão | | | | | | |
|---|-----------------------|---|---|---|---|--|
| Satisfação com | Grau de Satisfação | | | | | Sugestões de melhoria que queira fazer |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2.1 – Aptidão da liderança para conduzir a DGAL (estabelecer objetivos, afetar recursos, acompanhar atividades, etc.) | Dirigentes de Topo | | | | | |
| | Dirigente Intermédio* | | | | | |
| 2.2 – Aptidão dos Dirigentes para comunicar | Dirigentes de Topo | | | | | |
| | Dirigente Intermédio* | | | | | |
| 2.3 – Delegação de competências e responsabilidades | | | | | | |
| 2.4 – Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixado | | | | | | |
| 2.5 – Forma como são recompensados os esforços individuais | | | | | | |
| 2.6 – Promoção de ações de formação | | | | | | |
| 2.7 – Divulgação de documentação técnica | | | | | | |

* - Dirigente direto do colaborador

| 3. Satisfação com as condições de trabalho | | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|--|
| Satisfação com | Grau de Satisfação | | | | | Sugestões de melhoria que queira fazer |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3.1 – Ambiente de Trabalho | | | | | | |
| 3.2 – Modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais | | | | | | |
| 3.3 – Flexibilidade de horário de trabalho | | | | | | |
| 3.4 – Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais | | | | | | |
| 3.5 – Igualdade de tratamento na organização | | | | | | |
| 3.6 – Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos da vida pessoal | | | | | | |

1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4= Muito Satisfeito, 5 = Excelente

| 4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira | | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|---|
| Satisfação com | Grau de Satisfação | | | | | O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5? |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4.1 – Política de gestão de recursos humanos existente | | | | | | |
| 4.2 – Oportunidades criadas pela DGAL para desenvolver novas competências | | | | | | |
| 4.3 – Ações de formação que realizou até ao presente | | | | | | |
| 4.4 – Igualdade de oportunidades nos processos de promoção | | | | | | |

| 5. Satisfação com o estilo de liderança da chefia direta | | | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|--|
| Satisfação com ... | Grau de Satisfação | | | | | Sugestões de melhoria que queira fazer |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 5.1 – Lidera através do exemplo | | | | | | |
| 5.2 – Demonstra empenho no processo de mudança | | | | | | |
| 5.3 – Aceita críticas construtivas | | | | | | |
| 5.4 – Aceita sugestões de melhoria | | | | | | |
| 5.5 – Estimula a iniciativa das pessoas | | | | | | |
| 5.6 – Promove ações de formação | | | | | | |
| 5.7 – Promove a divulgação das orientações da tutela junto dos colaboradores | | | | | | |
| 5.8 – Reconhece e premeia os esforços individuais e da equipa | | | | | | |

1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4= Muito Satisfeito, 5 = Excelente

6. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

| Satisfação com | Grau de Satisfação | | | | | Sugestões de melhoria que queira fazer |
|---|--------------------|---|---|---|---|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 7.1 – Condições das instalações | | | | | | |
| 7.2 – Condições de higiene | | | | | | |
| 7.3 – Equipamentos de comunicação disponíveis | | | | | | |
| 7.4 – Equipamentos informáticos disponíveis | | | | | | |
| 7.5 – Software disponível | | | | | | |

7. Identifique a sua posição face à orgânica da DGAL.

- Dirigente Intermédio
- Técnico Superior
- Assistente Técnico

8. Identifique o seu género

- Feminino Masculino

SUGESTÕES:

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!