



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública

Satisfação dos Colaboradores

da

Direção Regional da Administração Pública



2024



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.

Introdução

Pelo décimo quinto ano consecutivo, na senda da busca da melhoria contínua, procedeu-se ao apuramento da satisfação dos colaboradores da atualmente denominada Direção Regional da Administração Pública (DRAP).

O questionário de satisfação, aplicado em Dezembro de 2024, foi elaborado seguindo o modelo do Sistema de Gestão da Qualidade (Imp. 02-06). Este inquérito abrangeu um amplo espectro de tópicos, todos eles intrinsecamente relacionados com a perceção que cada colaborador tem acerca da organização na sua totalidade.

Após cada conjunto de questões, foi facultada aos colaboradores a possibilidade de expressarem as suas ideias e sugestões mediante um campo opcional. Este campo foi disponibilizado visando permitir que os colaboradores partilhassem as suas perspetivas e propostas de melhoria, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da organização.

A população alvo desta análise compreendeu todos os colaboradores que, à data em questão, se encontravam a desempenhar as suas funções tanto na sede, no Gabinete do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira (JORAM), como no Núcleo de Passaportes, localizado na Loja do Cidadão da Madeira. No âmbito deste questionário, foram recolhidas e contabilizadas dezassete respostas.

Foi utilizada uma escala de 1 a 5 para avaliar o nível de satisfação dos colaboradores, sendo que o nível 1 correspondente ao nível de muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e o 5 de muito satisfeito.

A confidencialidade das respostas, garantindo o anonimato do colaborador, foi assegurada através da utilização de questionários *online*, realizados por meio da plataforma *Microsoft Forms*. Este método revelou-se crucial para garantir um elevado nível de precisão e rigor nas opiniões recolhidas, permitindo assim uma análise mais fidedigna e precisa dos dados obtidos.

Em virtude da diferenciação existente entre as realidades vivenciadas pelos colaboradores que se encontram sediados na sede e no JORAM, e aquelas experienciadas pelos colaboradores que operam no Núcleo de Passaportes, tomou-se a decisão de manter a análise de resultados separada. Esta abordagem tem sido consistentemente adotada nos anos precedentes e optou-se por manter a metodologia.

No que diz respeito ao cálculo dos resultados, é importante salientar que, em virtude da dimensão reduzida da população alvo, os valores foram determinados com um nível de precisão de uma casa decimal. Esta abordagem permitiu a obtenção de dados mais conclusivos e robustos.

No presente relatório, optou-se por apresentar exclusivamente os dados correspondentes aos últimos 13 apuramentos, que abrangem o período de 2012 a 2024.



Contudo, no que concerne aos valores globais finais, foram considerados e apresentados os dados desde o ano de 2007.

Análise

1. Satisfação global

Este critério foi criado com o objetivo de realizar uma avaliação abrangente e meticulosa, da perceção e opinião que o colaborador tem acerca da imagem projetada pela organização. Além disso, procurou-se também avaliar o desempenho demonstrado, o papel desempenhado pelos colaboradores, bem como os aspetos relacionais e o grau de envolvimento das pessoas na estrutura organizacional.

Sede e JORAM

Na sede e no JORAM, o indicador que avalia as “Relações da organização com os cidadãos e a sociedade” obteve uma pontuação de 3,8 pontos. Esta pontuação corresponde ao grau de satisfeito, mantendo-se alinhada com os resultados obtidos no ano de 2019 e nos anos anteriores.

Os indicadores que medem o “Nível de envolvimento das pessoas na organização” e o “Papel da organização na sociedade” registaram uma pontuação ligeiramente inferior, de 3,6 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito.

Por outro lado, os indicadores com pior desempenho, contrariando a evolução positiva verificada nos últimos anos, foram o “Desempenho global da organização” e a “Imagem global da organização”, obtendo uma pontuação de 3,5 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito.

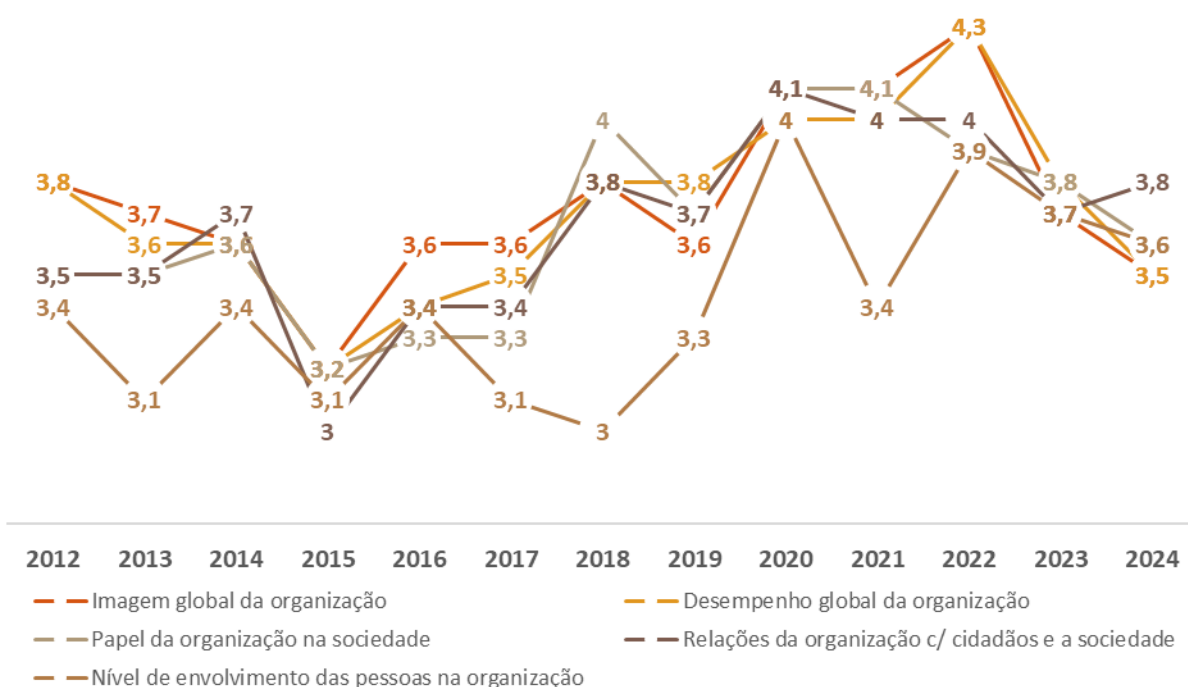


Gráfico 1. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação global (Sede e JORAM)



Globalmente, em 2024, este critério atingiu uma média de aproximadamente 3,6 pontos, uma diminuição de 2,7 pontos percentuais em comparação com o ano transato, em linha com a pontuação obtida nos anos anteriores a 2018.

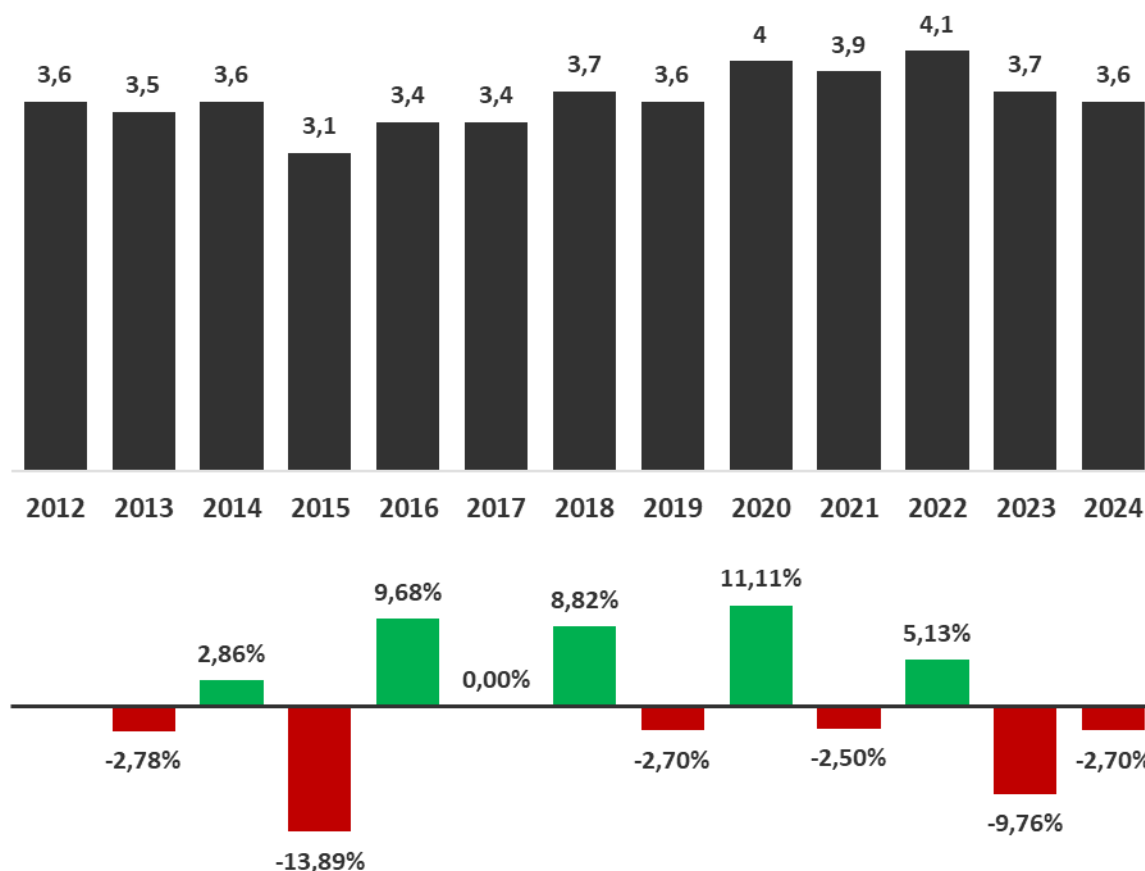


Gráfico 2. Média do critério Satisfação global – Sede e JORAM

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

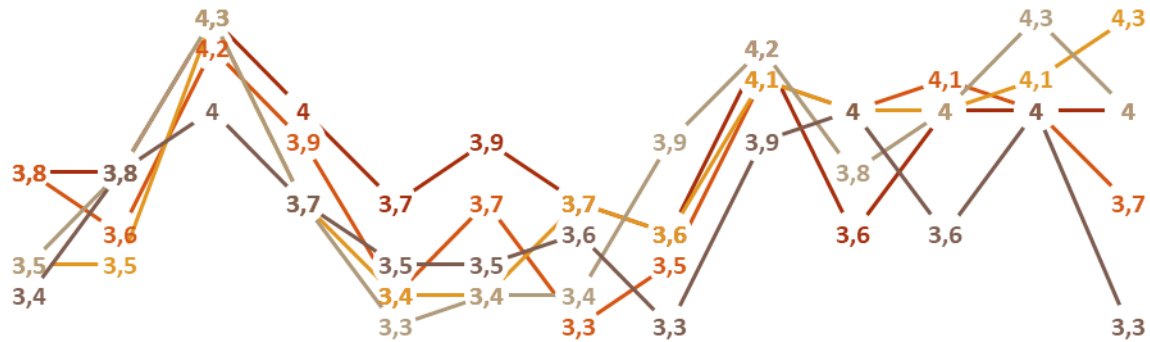
Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, o indicador “Papel da organização na sociedade” obteve a pontuação mais elevada, com 4,3 pontos, equivalendo ao grau de satisfeito, resultado semelhante ao obtido no ano de 2014.

O indicador com pior desempenho foi o “Nível de envolvimento das pessoas na organização”, obtendo uma pontuação de 3,3 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito, representando uma diminuição de 17,5% quando comparado com o ano anterior.

No ano de 2024, este critério específico atingiu uma pontuação global de 3,9 pontos, ou seja, satisfeito.

Este resultado representa uma diminuição significativa quando comparado com as avaliações dos dois anos anteriores.



2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024

— Imagem global da organização — Desempenho global da organização

— Papel da organização na sociedade — Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade

— Nível de envolvimento das pessoas na organização

Gráfico 3. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação global (Núcleo de Passaportes)

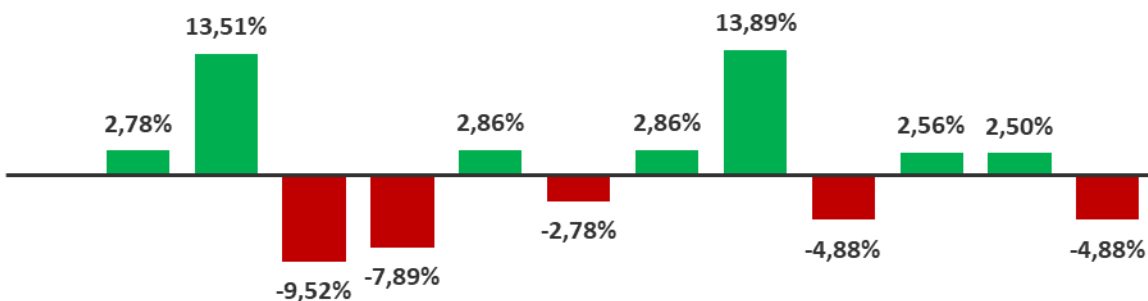
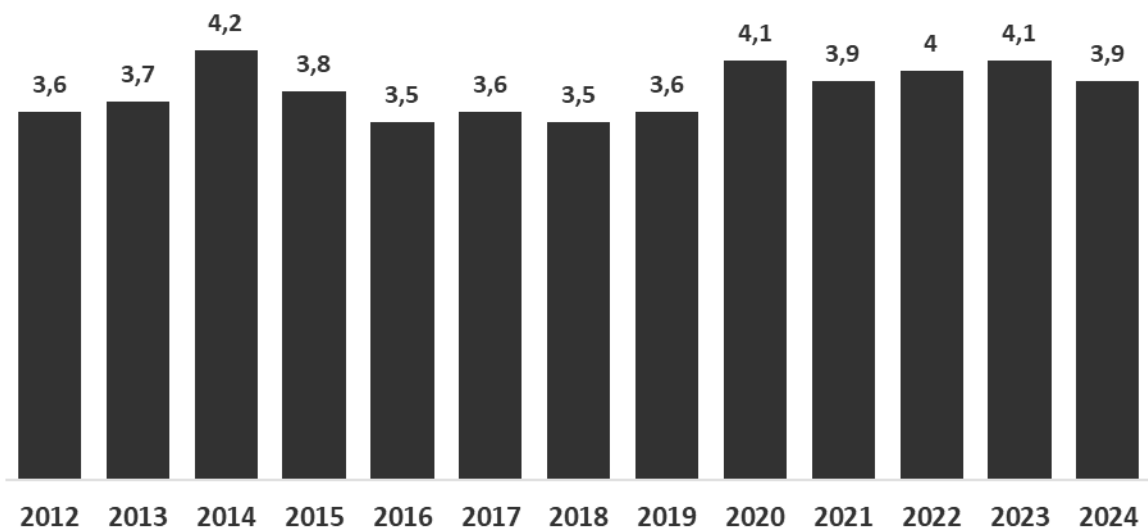


Gráfico 4. Média do critério Satisfação global — Núcleo de Passaportes

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

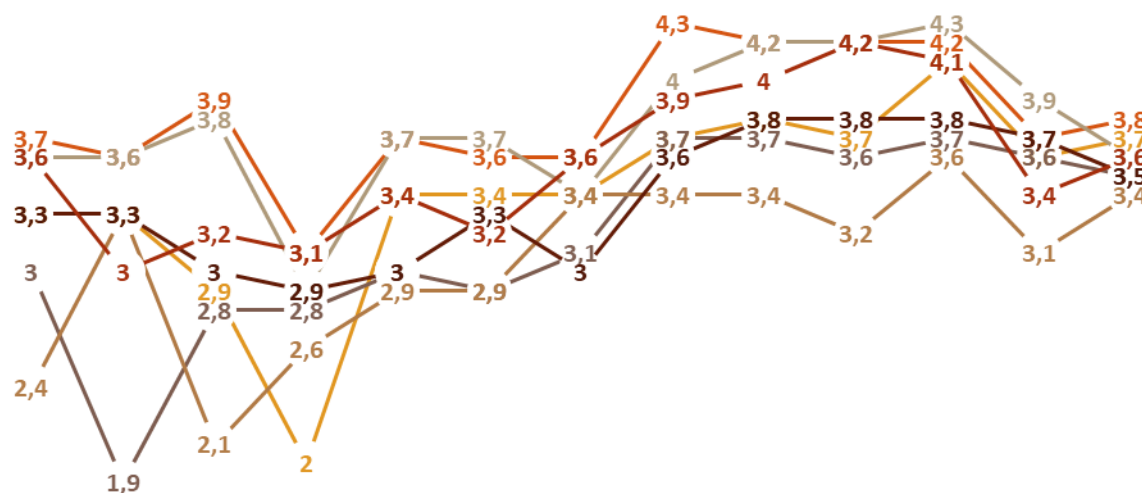
No que concerne a este critério específico, os resultados obtidos dizem respeito à capacidade demonstrada pela gestão intermédia e de topo em comunicar eficazmente e liderar a organização, ao sistema implementado para a avaliação do desempenho dos colaboradores, ao mecanismo de recompensas estabelecido, à conceção dos processos organizacionais e à atitude adotada perante a modernização e a inovação.

Sede e JORAM

Na sede e no JORAM, o indicador com melhor pontuação é relativo à “Aptidão da gestão de topo para comunicar” alcançando uma pontuação de 3,8 pontos, correspondendo à avaliação qualitativa de satisfeito.

O indicador “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” registou a pontuação de 3,4 pontos, equivalente ao grau de razoavelmente satisfeito.

Ao analisar as pontuações dos últimos anos, verifica-se que o indicador “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” foi, mais uma vez, aquele que apresentou o valor mais baixo.



2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
— Aptidão da gestão de topo para comunicar						— Aptidão da gestão intermédia para comunicar						
— Aptidão para conduzir a organização						— Sistema de avaliação de desempenho						
— Recompensas dos esforços individuais e de grupo						— Conceção dos processos da organização						
— Postura da organização face à modernização												

Gráfico 5. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação com a gestão e sistemas de gestão (Sede e JORAM)

No global, **em 2024 este critério atingiu uma média aproximada de 3,6 pontos**, em linha com a pontuação obtida no ano transato.

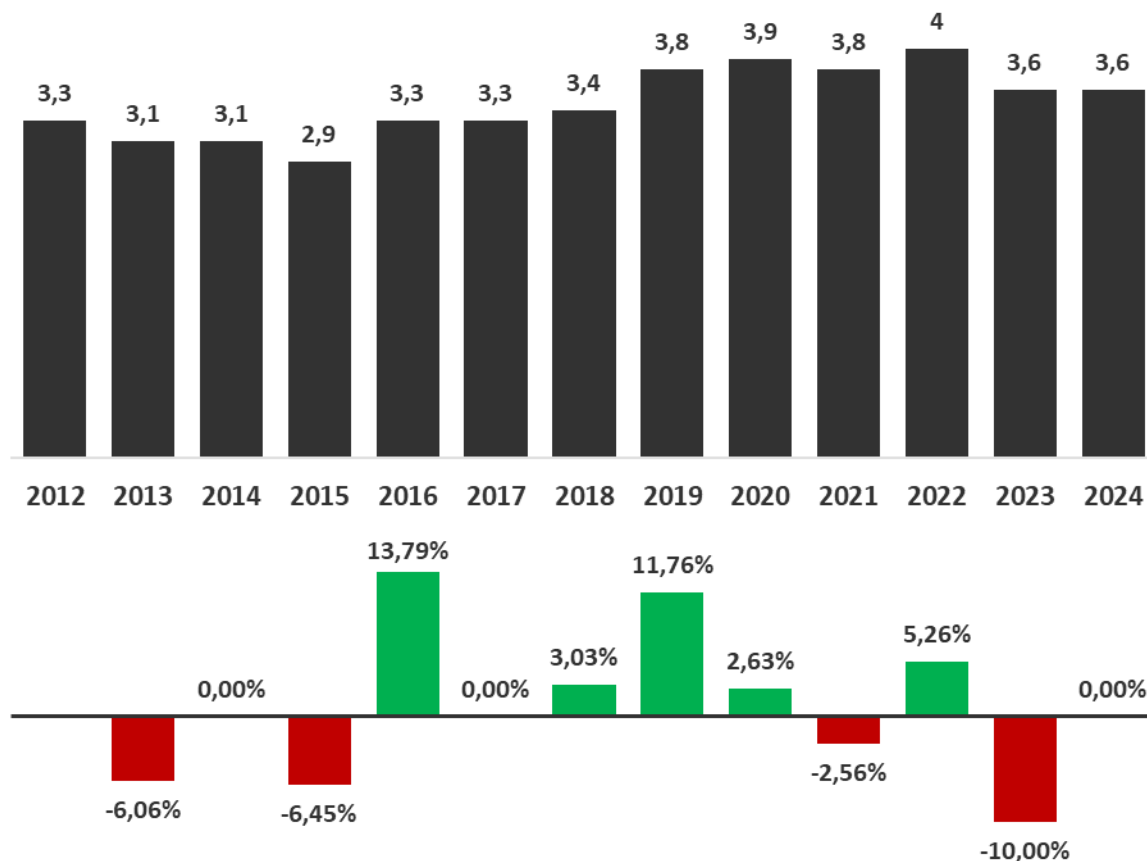


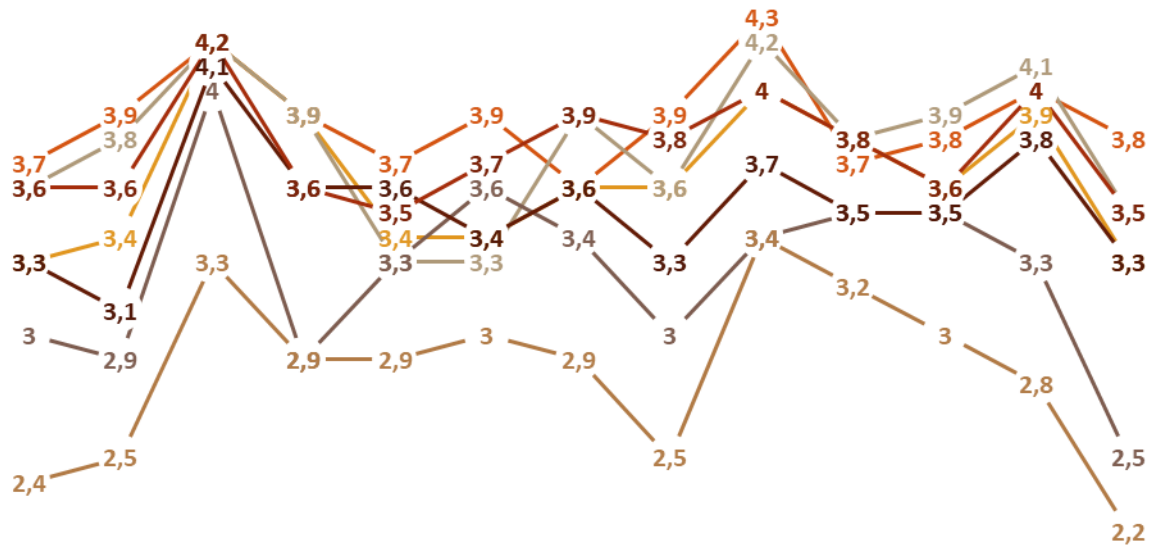
Gráfico 6. Média do critério Satisfação com a gestão e sistemas de gestão – Sede e JORAM
A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, os indicadores com pontuação mais elevada são relativos à “Aptidão da gestão de topo para comunicar”, com 3,8 pontos, à “Aptidão para conduzir a organização” e à “Postura da organização face à modernização”, ambos atingindo os 3,5 pontos, correspondendo, por aproximação, ao grau de satisfeito.

Em contrapartida, o valor mais baixo foi atribuído aos indicadores “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” e “Sistema de avaliação de desempenho”, com 2,2 e 2,5 pontos, respetivamente.

A pontuação média deste critério situou-se em 3,2 pontos, assumindo o grau de razoavelmente satisfeito, representando uma diminuição significativa de 13,51% face ao ano transato e situando-se abaixo da média dos últimos 13 anos.



2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024

- Aptidão da gestão de topo para comunicar
- Aptidão da gestão intermédia para comunicar
- Aptidão para conduzir a organização
- Sistema de avaliação de desempenho
- Recompensas dos esforços individuais e de grupo
- Conceção dos processos da organização
- Postura da organização face à modernização

Gráfico 7. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação com a gestão e sistemas de gestão (Núcleo de Passaportes)

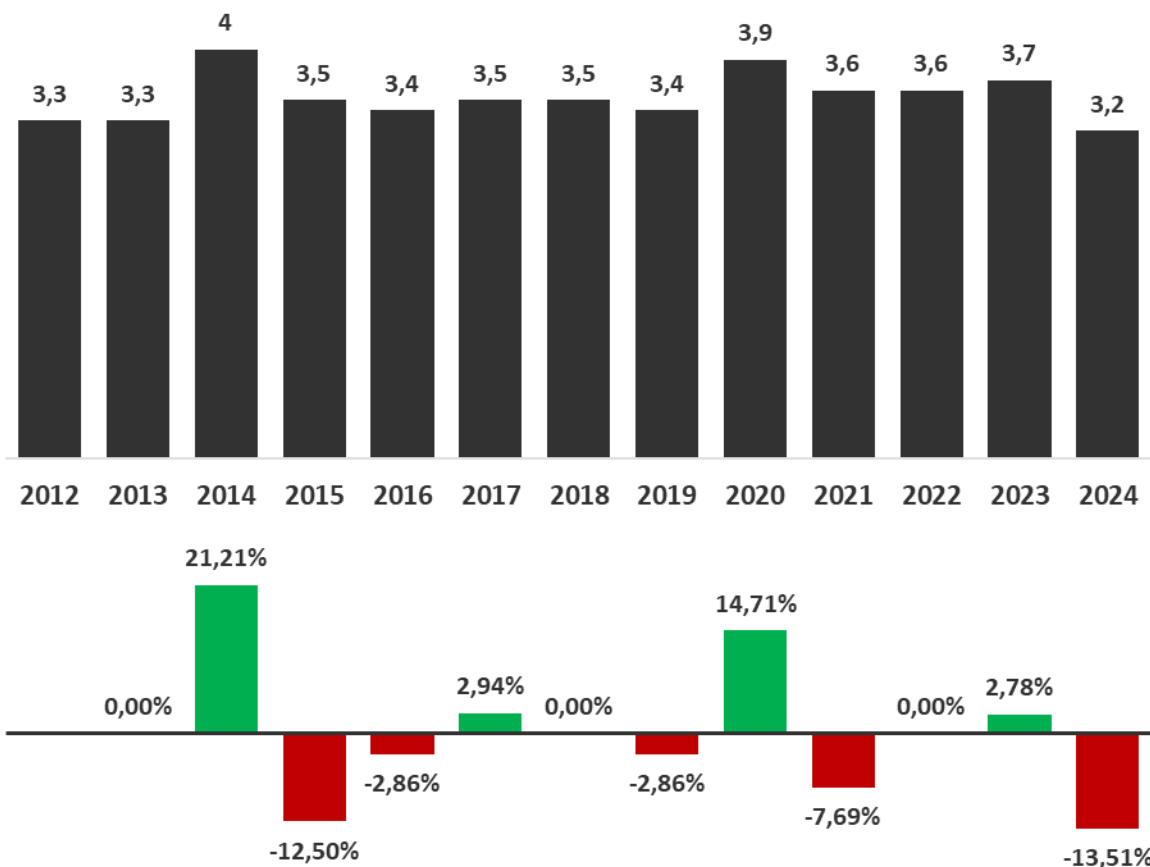


Gráfico 8. Média do critério Satisfação com a gestão e sistemas de gestão — Núcleo de Passaportes

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

3. Satisfação com as condições de trabalho

No terceiro critério, a análise centrou-se em diversos aspetos relacionados com as condições de trabalho. Estes incluíram a disposição e atmosfera do local de trabalho, a flexibilidade do horário de trabalho, a qualidade e adequação dos equipamentos disponíveis, a eficácia da intranet, bem como as condições de higiene no ambiente de trabalho.

Sede e JORAM

Na sede e no JORAM, os indicadores que alcançaram a pontuação mais elevada foram “Disposição do espaço no local de trabalho” e “Flexibilidade do horário de trabalho”, ambos com 3,8 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito.

Em 2012, foi introduzido um novo subcritério relacionado com a satisfação com a intranet, em resposta a uma sugestão de melhoria. Este indicador, em 2024, obteve a pontuação mais baixa, com 3,3 pontos, traduzindo-se no grau de razoavelmente satisfeito.

No conjunto, obteve-se uma média aproximada de 3,6 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. Verificou-se uma diminuição significativa de 5,26 pontos percentuais quando comparado com o ano transato, alinhando-se com a pontuação obtida nos anos anteriores a 2019.

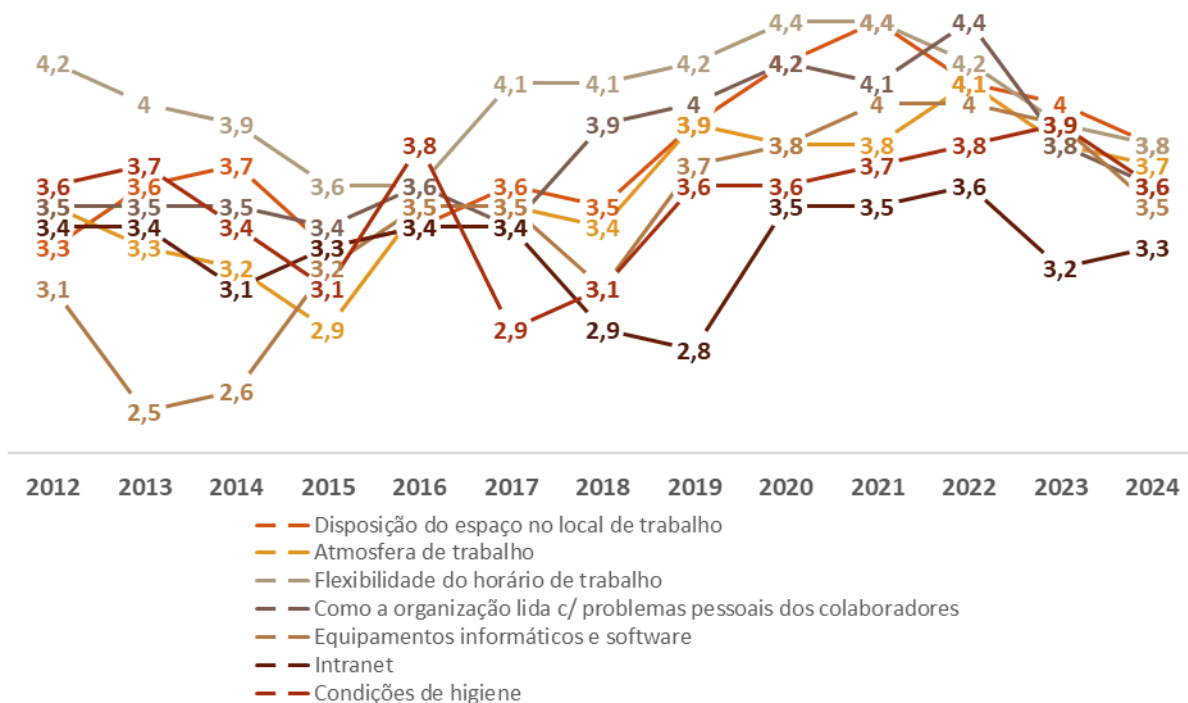


Gráfico 9. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação com as condições de trabalho (Sede e JORAM)

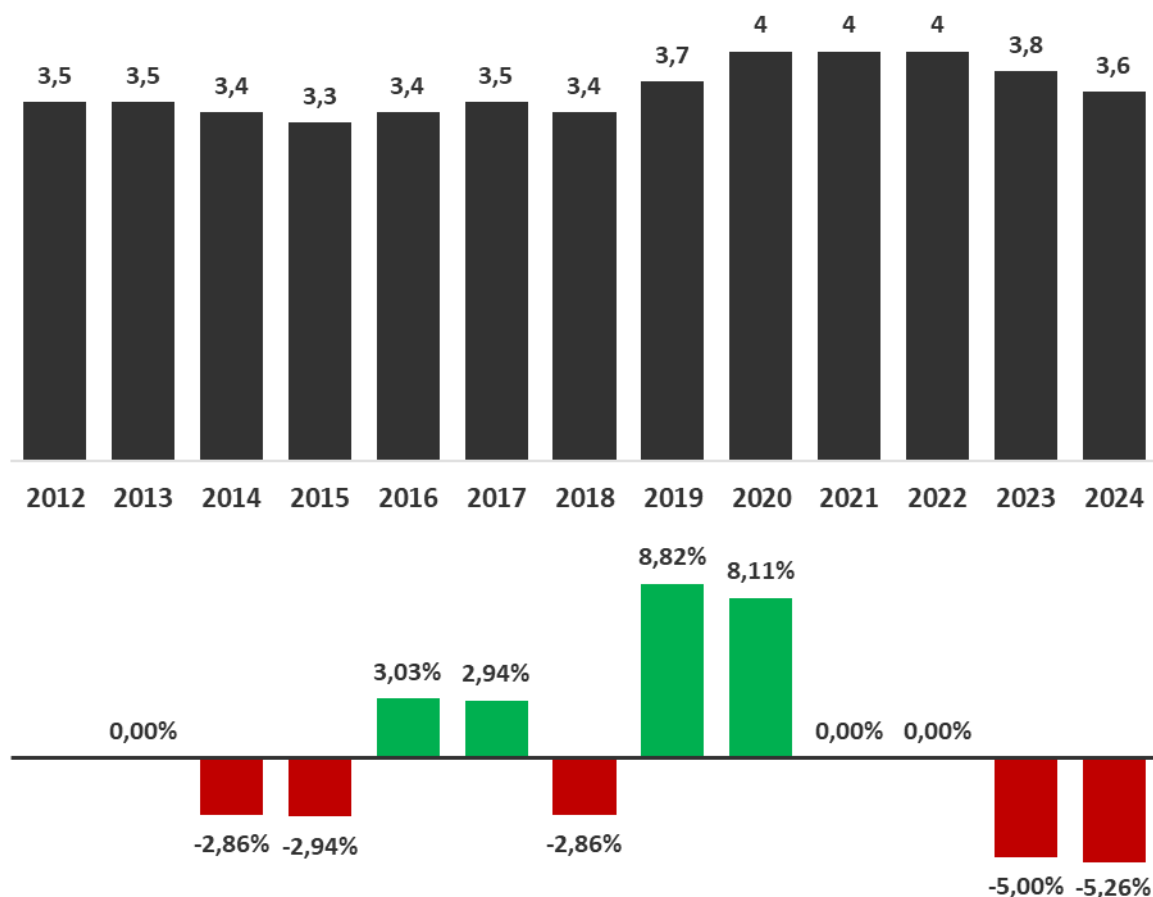


Gráfico 10. Média do critério Satisfação com as condições de trabalho – Sede e JORAM

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, a pontuação mais elevada recaiu sobre a “Flexibilidade do horário de trabalho”, com 4,3 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. Este indicador tem, historicamente, obtido a pontuação mais alta, semelhante à pontuação alcançada nos anos de 2019 e 2021.

O critério “Equipamentos informáticos e *software*” obteve a pontuação mais baixa, com 2,7 pontos, equivalente a razoavelmente satisfeito.

Globalmente, **este critério atingiu a pontuação de 3,2 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito**. Verificou-se uma diminuição significativa de 11,11 pontos percentuais quando comparado com o ano transato, em consonância com a pontuação obtida no ano de 2015.

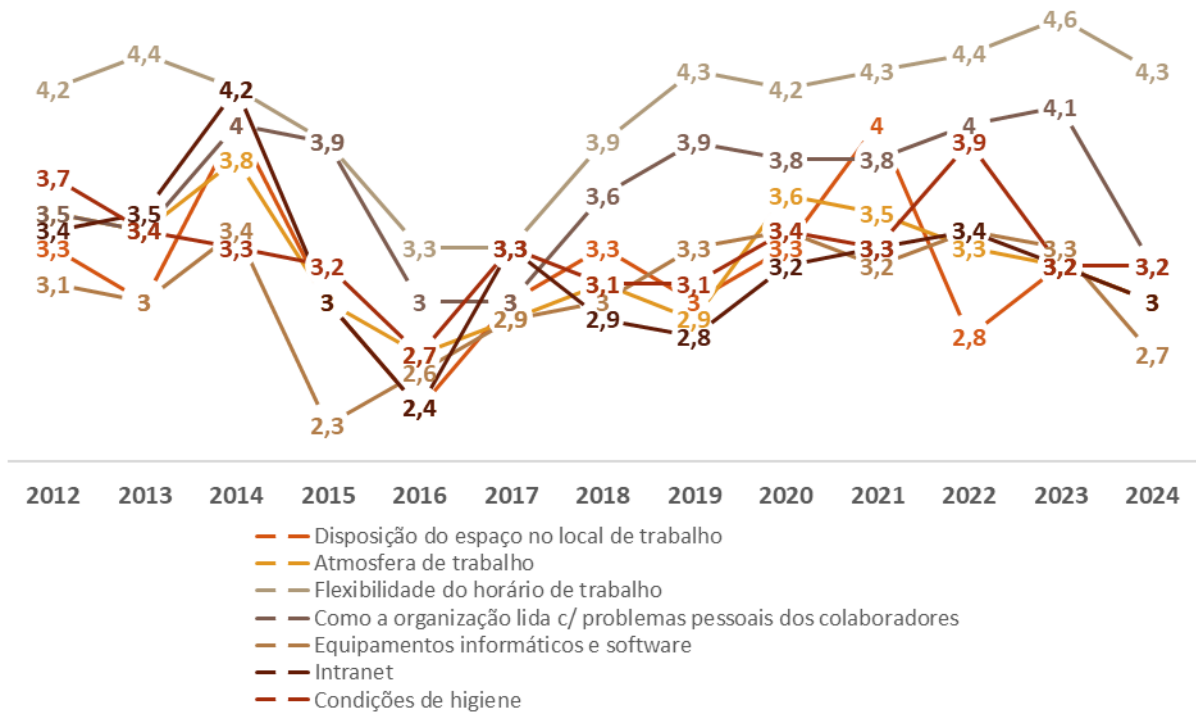
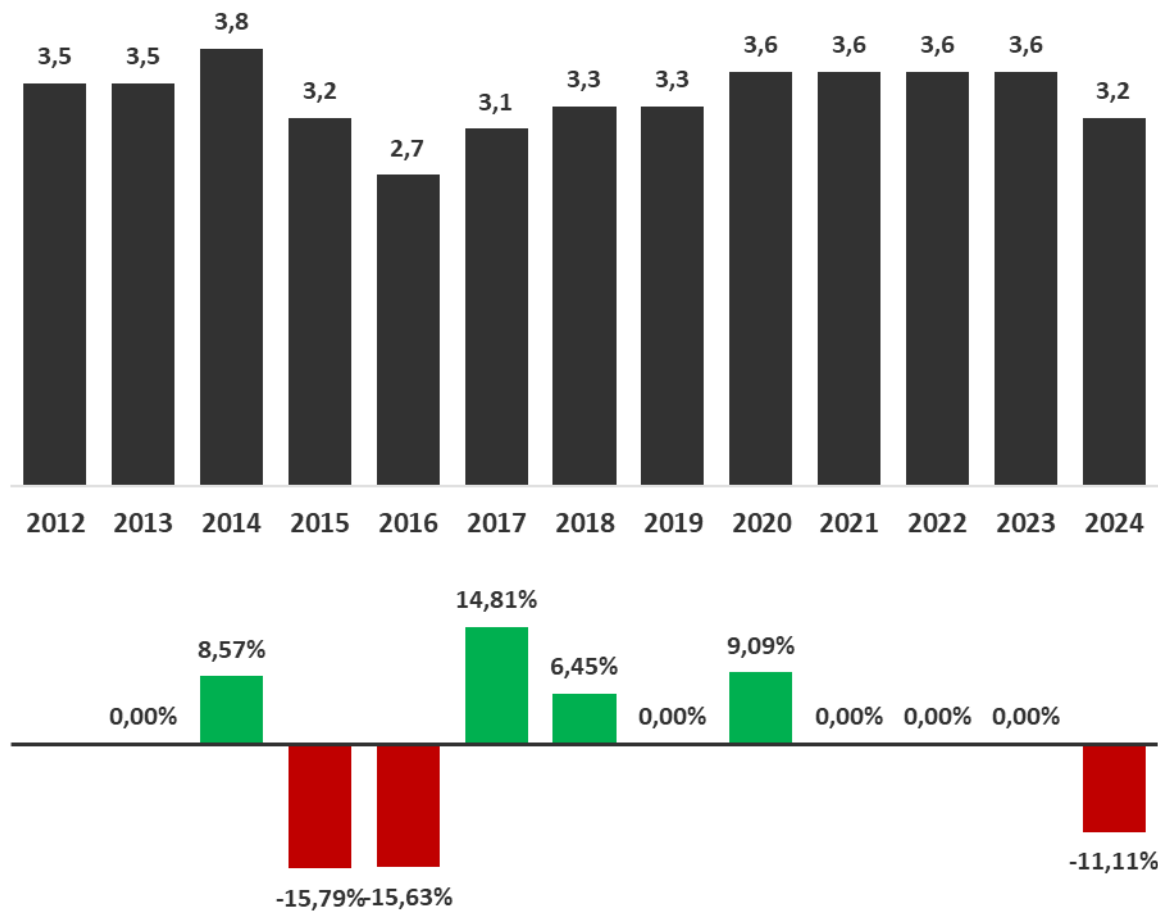


Gráfico 11. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação com as condições de trabalho (Núcleo de Passaportes)



4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira e das competências

No âmbito deste critério, que se centra no desenvolvimento de carreira e no aprimoramento das competências dos colaboradores, foram analisadas duas vertentes principais. A primeira vertente diz respeito às “Ações de formação realizadas”, englobando todas as atividades de aprendizagem e desenvolvimento profissional que foram efetivamente implementadas. A segunda vertente refere-se às “Oportunidades para desenvolver novas competências”, traduzindo-se na possibilidade concedida aos colaboradores de adquirirem e aperfeiçoarem novas aptidões e competências, contribuindo assim para o seu crescimento pessoal e profissional.

Sede e JORAM

Na Sede e no JORAM a **pontuação média em 2024 foi de 3,5 pontos**, ou seja, razoavelmente satisfeito.

Ao comparar com os resultados dos anos anteriores, verifica-se que, apesar do ligeiro aumento face ao ano precedente, a pontuação alcançada em 2024 está em consonância com os resultados obtidos em 2020 e 2021.

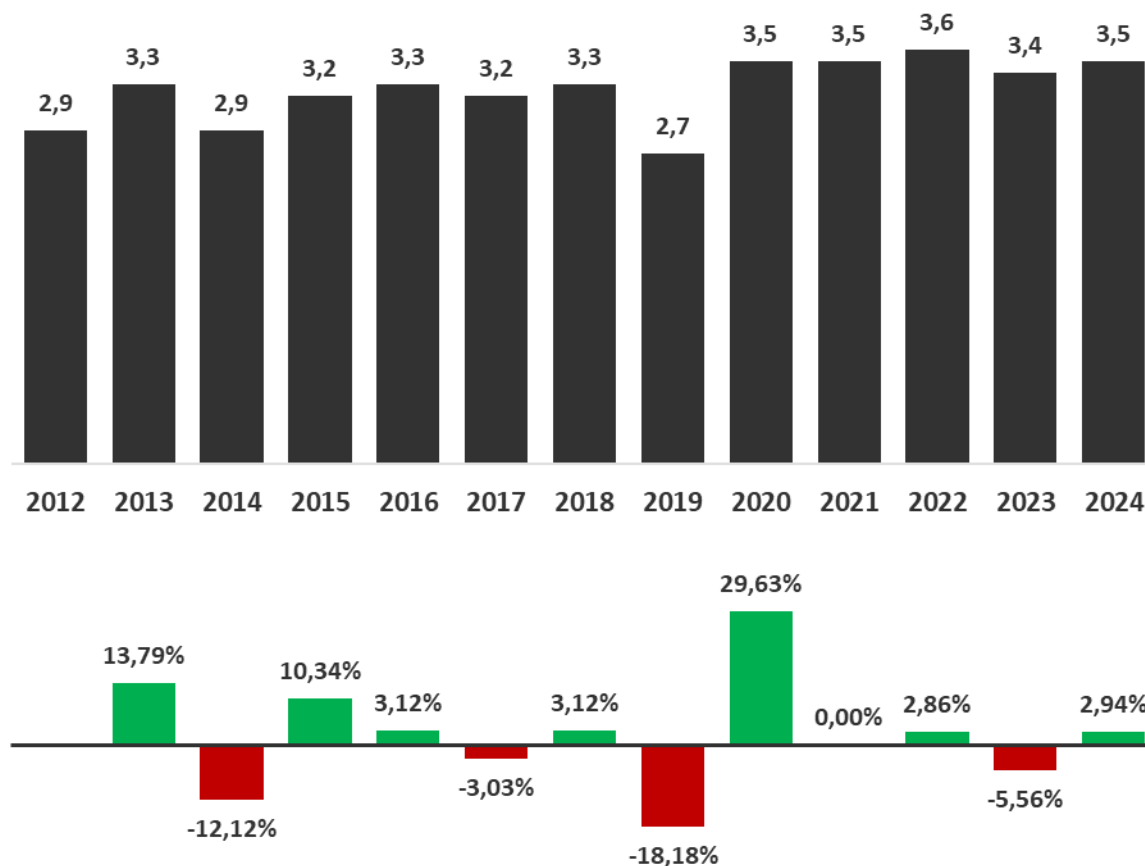


Gráfico 13. Média do critério Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e Competências – Sede e JORAM
A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas

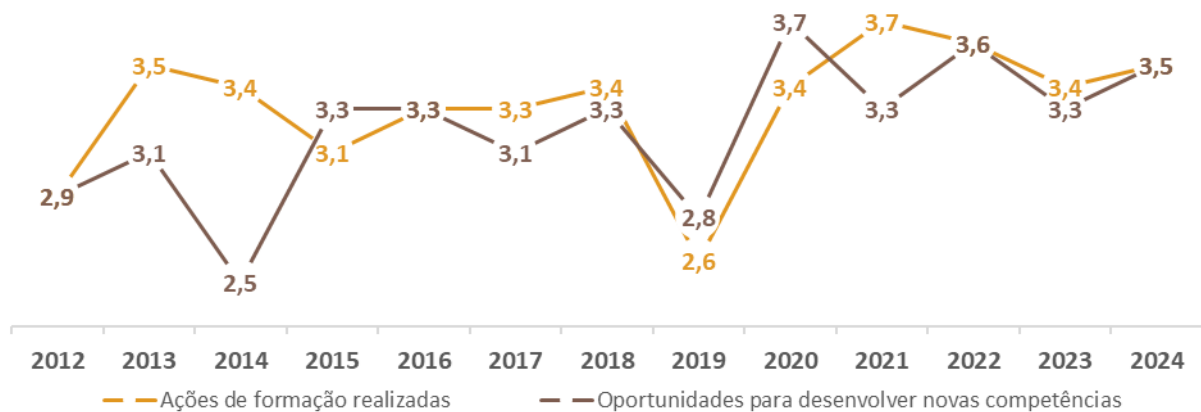


Gráfico 14. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e Competências (Sede e JORAM)

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, a **pontuação média alcançada foi de 3,2 pontos**, ou seja, razoavelmente satisfeito. Verificou-se um aumento marginal na pontuação obtida em comparação com o resultado do ano anterior.

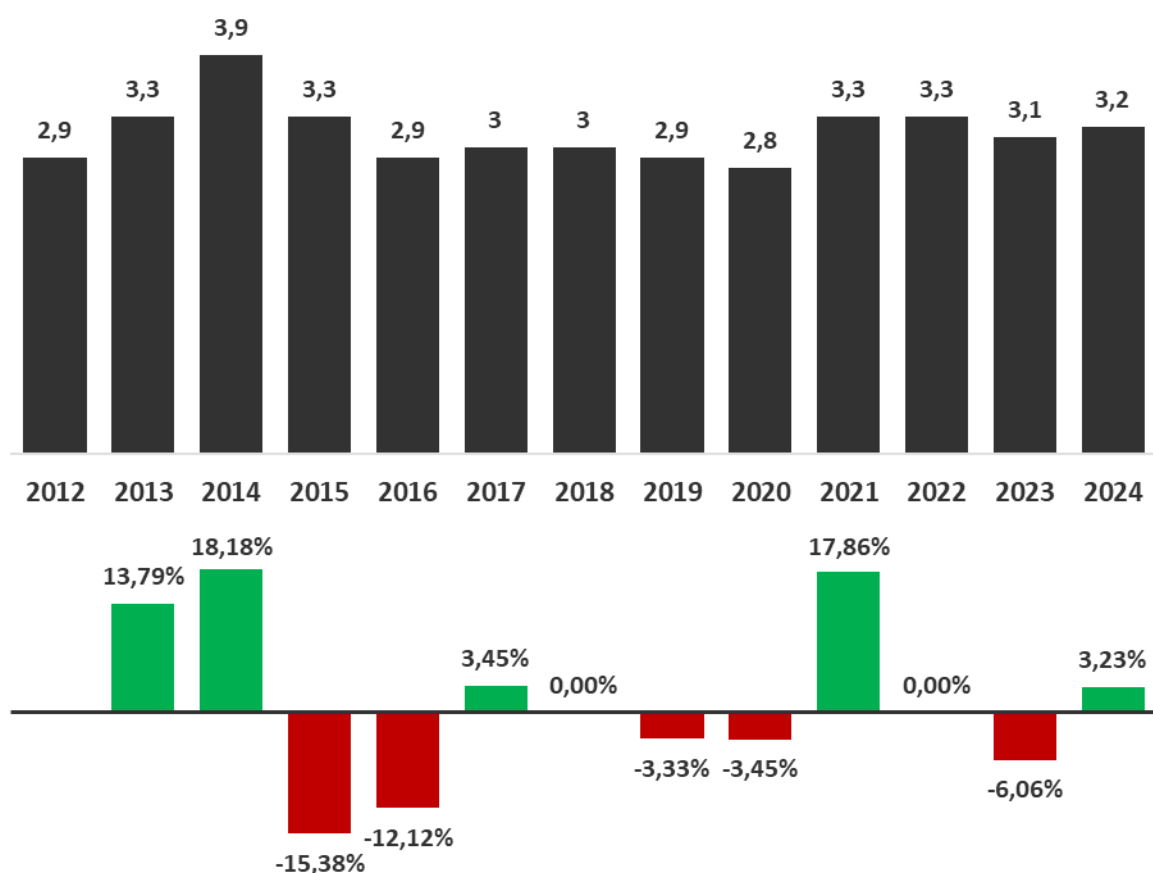


Gráfico 15. Média do critério Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e Competências – Núcleo de Passaportes
A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas

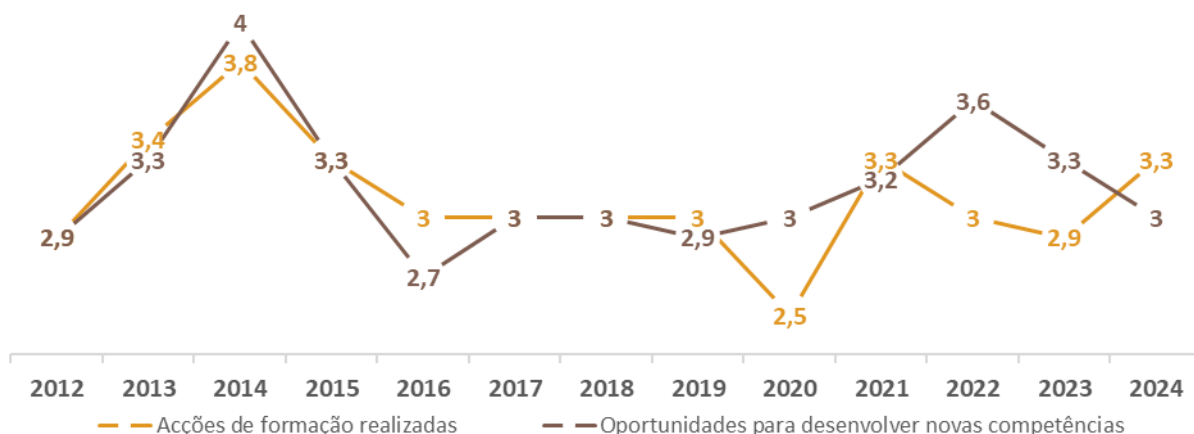


Gráfico 16. Evolução dos Indicadores do critério Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e Competências (Núcleo de Passaportes)

5. Envolvimento ativo na organização

Relativamente a este último ponto de análise, procedeu-se a uma avaliação do nível de participação dos colaboradores nos processos de tomada de decisão. Além disso, foram analisados o grau de envolvimento dos mesmos em atividades que visam a melhoria, bem como os mecanismos existentes de consulta e diálogo.

Sede e JORAM

Na Sede e no JORAM, este critério alcançou, em 2024, **uma média de 3,5 pontos**, ou seja, razoavelmente satisfeito, pontuação idêntica à alcançada em 2023.

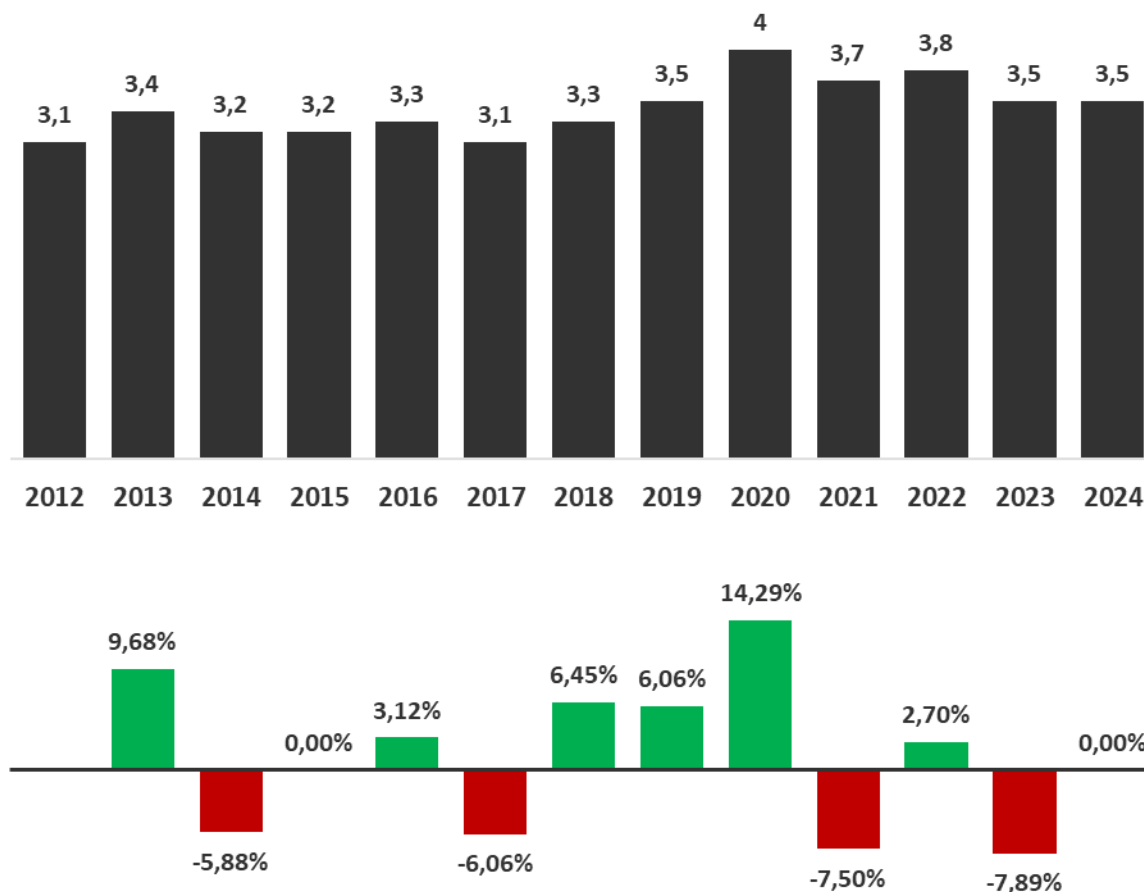


Gráfico 17. Média do critério Envolvimento ativo na organização – Sede e JORAM

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas

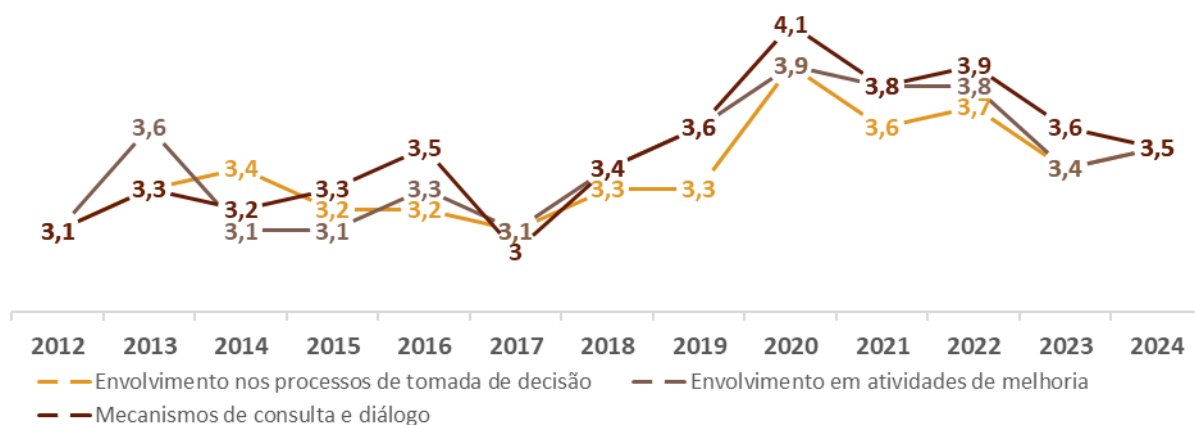


Gráfico 18. Evolução dos Indicadores do critério Envolvimento ativo na organização (Sede e JORAM)

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, este critério obteve **3,5 pontos**, ou seja, **razoavelmente satisfeito**, representando **uma diminuição significativa de 17,14%** relativamente ao ano transato, situando-se abaixo da média dos últimos 13 anos.

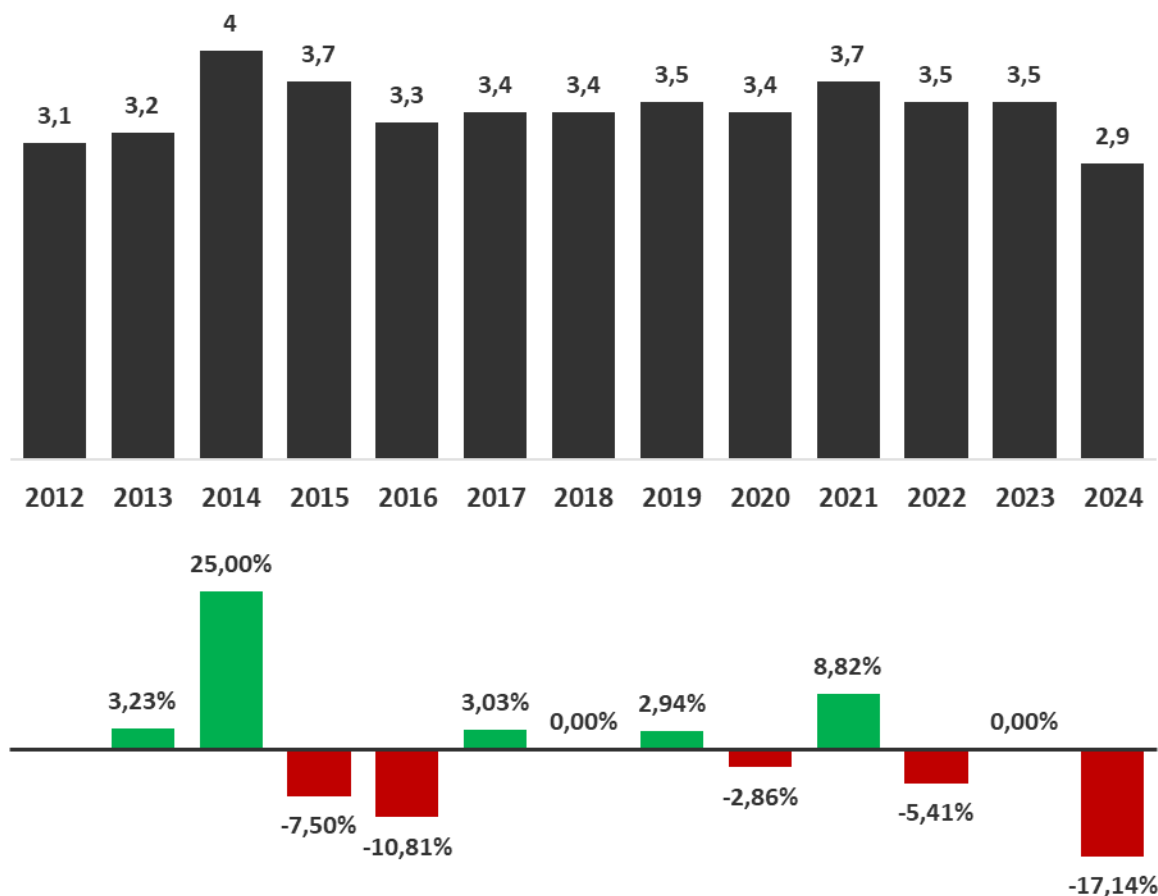


Gráfico 19. Média do critério Envolvimento ativo na organização — Núcleo de Passaportes

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas

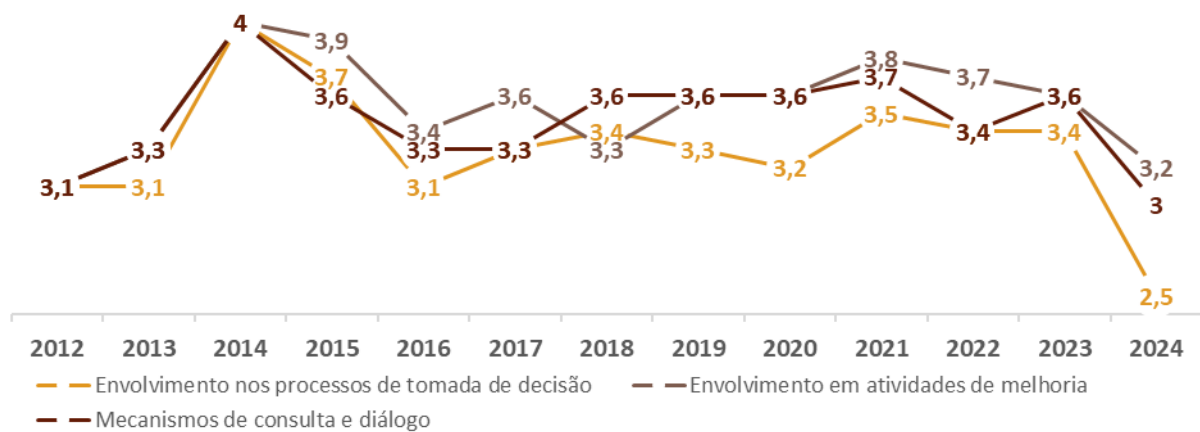


Gráfico 20. Evolução dos Indicadores do critério Envolvimento ativo na organização (Núcleo de Passaportes)

6. Comentários

Foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“As pessoas da organização preferem apenas fazer o seu trabalho, sempre da mesma maneira, sem se importar com uma melhoria contínua, nem mostrar as suas ideias para melhoria do serviço e da nossa missão.”

“Fracá aptidão da gestão.”

“Por muito que haja um esforço individual e coletivo, ainda não recebemos quaisquer recompensas pelo trabalho prestado. Devia haver uma maior proximidade das chefias intermédias, para que pudessem assim avaliar melhor cada um, e compreendendo o empenho pelo trabalho de cada um.”

“A nível de coordenadores existe sempre um grande companheirismo para com os assistentes técnicos, tentando que façamos sempre um bom trabalho. São eles os responsáveis por minimizar os erros ocorridos durante o turno, situações de faltas ao trabalho...O Office devia ser atualizado, uma vez que usamos ainda o Office 2016, isto permitiria que alguns conflitos que existem com algumas aplicações que usamos frequentemente deixassem de existir.”

“Fiz a minha primeira formação e gostaria de voltar a fazer novas formações sempre que possível.”

“É importante sermos consultados, e haver diálogo entre os gestores e os colaboradores, para que assim haja uma melhoria na organização, nas atividades a desempenhar...Apesar de sermos incentivados a dar as nossas ideias individualmente, vejo que existe uma relutância extrema dos meus colegas em fazê-lo. Dizem que isso é da competência dos coordenadores. Acredito que todos nós podemos ajudar melhorar o serviço.”

Conclusões Finais

A natureza estritamente confidencial dos questionários de satisfação, que respeitam integralmente o anonimato dos colaboradores, tem-se revelado de extrema importância para a obtenção de um elevado nível de rigor nas opiniões expressas.

Sede e JORAM

Se considerarmos o historial registado na sede e no JORAM em 2024, constatamos que o valor alcançado é idêntico ao de 2023. **Globalmente em 2024 obtém-se a pontuação de 3,6 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.**

Os indicadores que obtiveram a avaliação mais elevada foram as “Relações da organização com os cidadãos e a sociedade”, a “Aptidão da gestão de topo para comunicar”, a “Disposição do espaço no local de trabalho” e a “Flexibilidade do horário de trabalho”, todos com 3,8 pontos, correspondendo, por aproximação, ao grau de satisfeito. A pontuação menor foi registada no indicador relativo à “Intranet”, com 3,2 pontos.

Quadro 1.a) Resultado Final DRAP – Sede e JORAM

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valores Finais	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,1	3,4	3,3	3,4	3,6	3,9	3,9	3,9	3,6	3,6

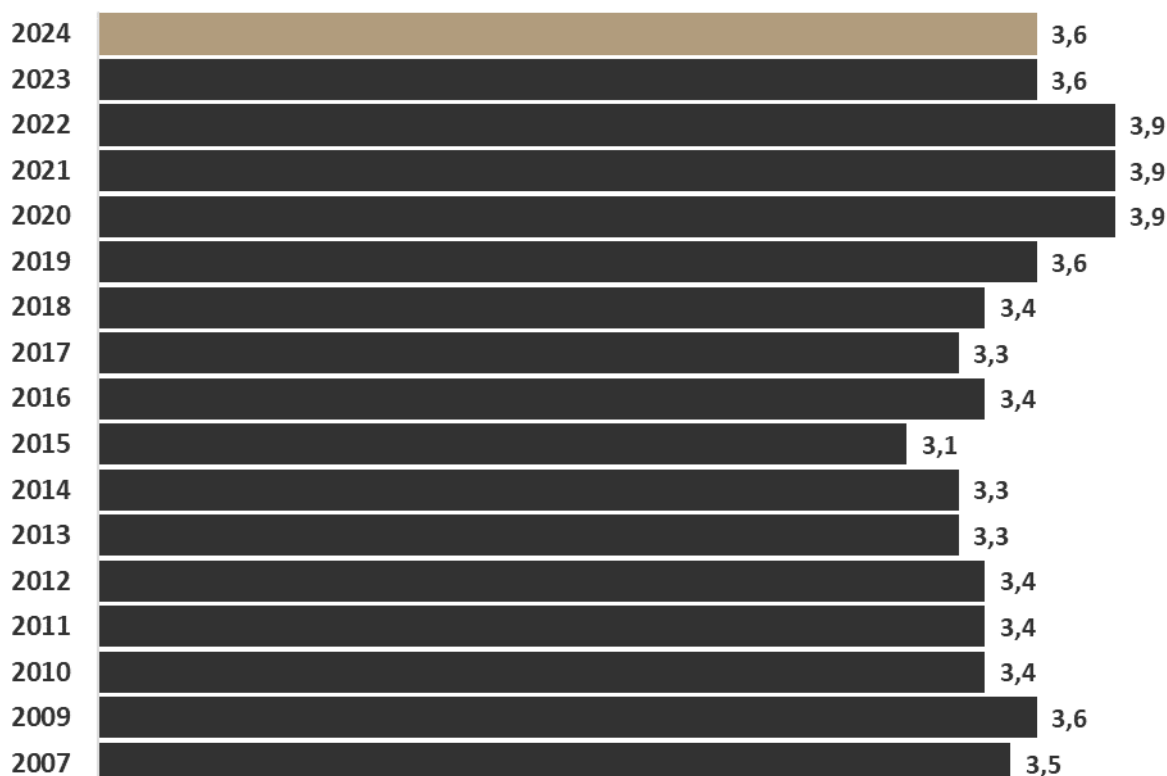


Gráfico 21. Resultado Final DRAP – Sede e JORAM

Núcleo de Passaportes

Quanto ao Núcleo de Passaportes **globalmente em 2024 obtém-se a pontuação de 3,3 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito**. Uma diminuição ligeira do valor alcançado, quando comparado com os valores obtidos nos anos de 2020 a 2023.

Entre todos os indicadores presentes no questionário, aqueles que obtiveram a pontuação mais elevada foram o “Papel da organização na sociedade” e a “Flexibilidade do horário de trabalho”, ambos com uma pontuação de 4,3 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. Por outro lado, o indicador relativo às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” registou a pontuação mais baixa, com 2,2 pontos.

Quadro 1.b) Resultado Final DRAP – Núcleo de Passaportes

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valores Finais	3,5	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	4,0	3,5	3,2	3,3	3,4	3,4	3,7	3,7	3,6	3,7	3,3

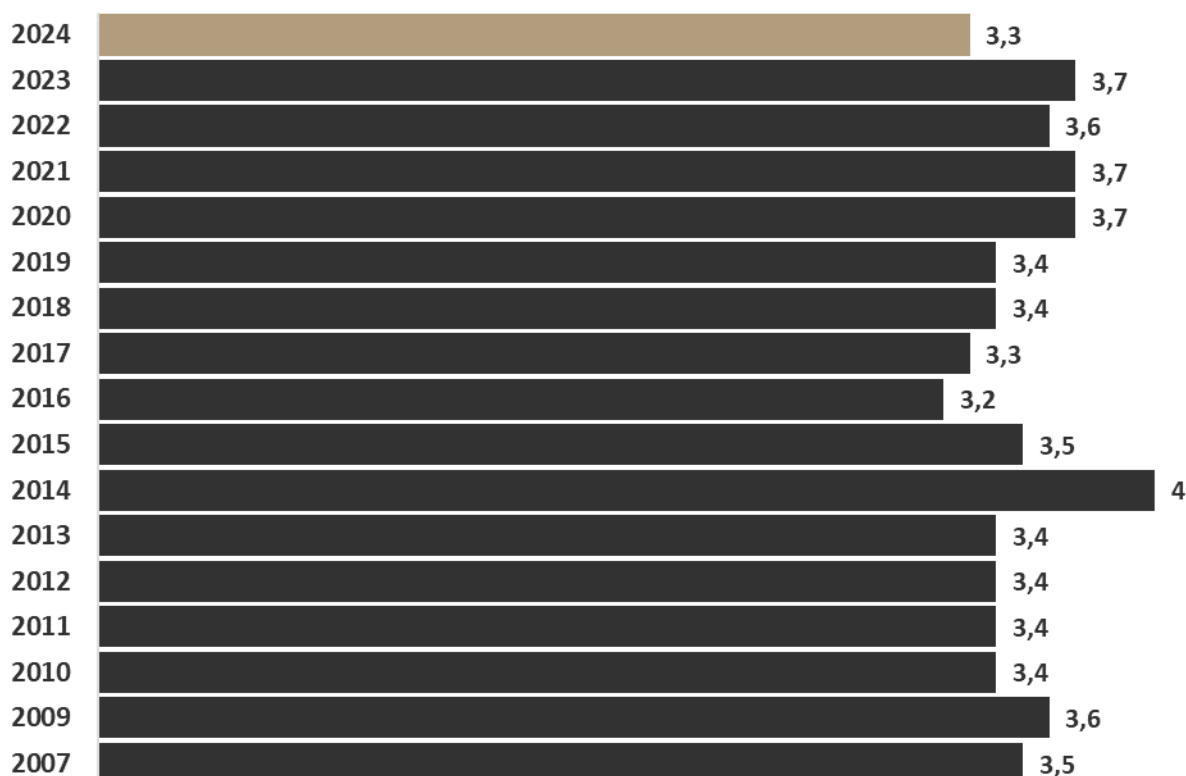


Gráfico 22. Resultado Final DRAP – Núcleo de Passaportes

Assim sendo, de uma perspetiva global, apesar da diminuição verificada relativamente aos anos de 2020 a 2023, os resultados mantêm-se em consonância com a média dos anos anteriores. É crucial que a organização persista nos seus esforços para melhorar os indicadores que se revelaram mais baixos, conforme mencionado anteriormente.

Relativamente à **média global ponderada dos colaboradores da DRAP**, esta situa-se nos **3,48 pontos (correspondendo a 69,6% numa escala de 0 a 100%)**.

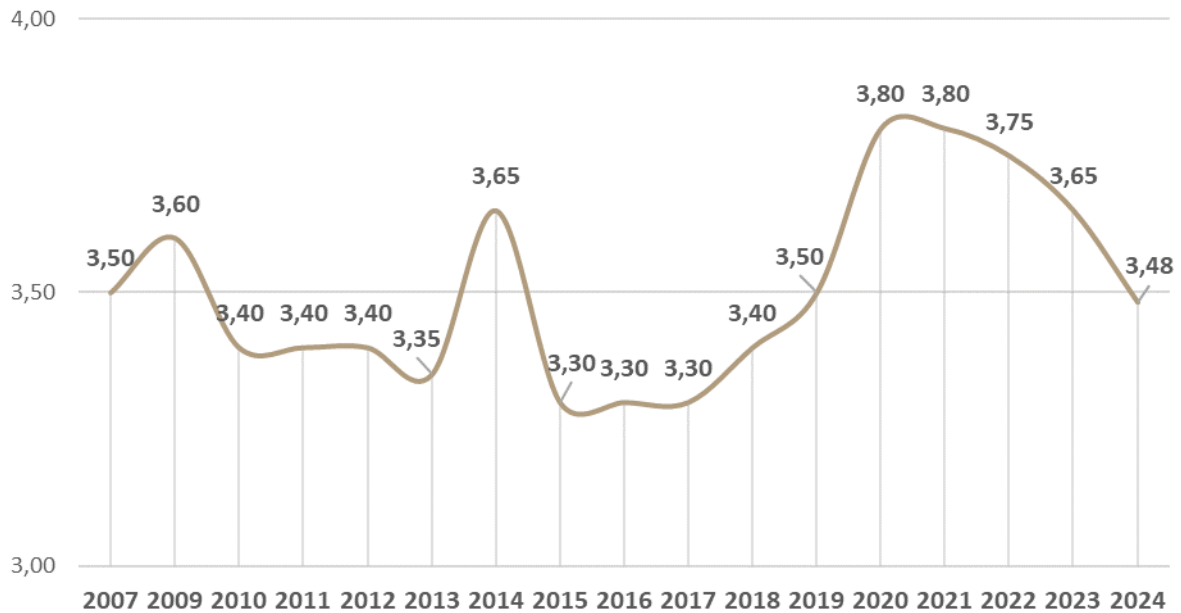


Gráfico 23. Média global ponderada da satisfação dos colaboradores da DRAP (2007 a 2024)

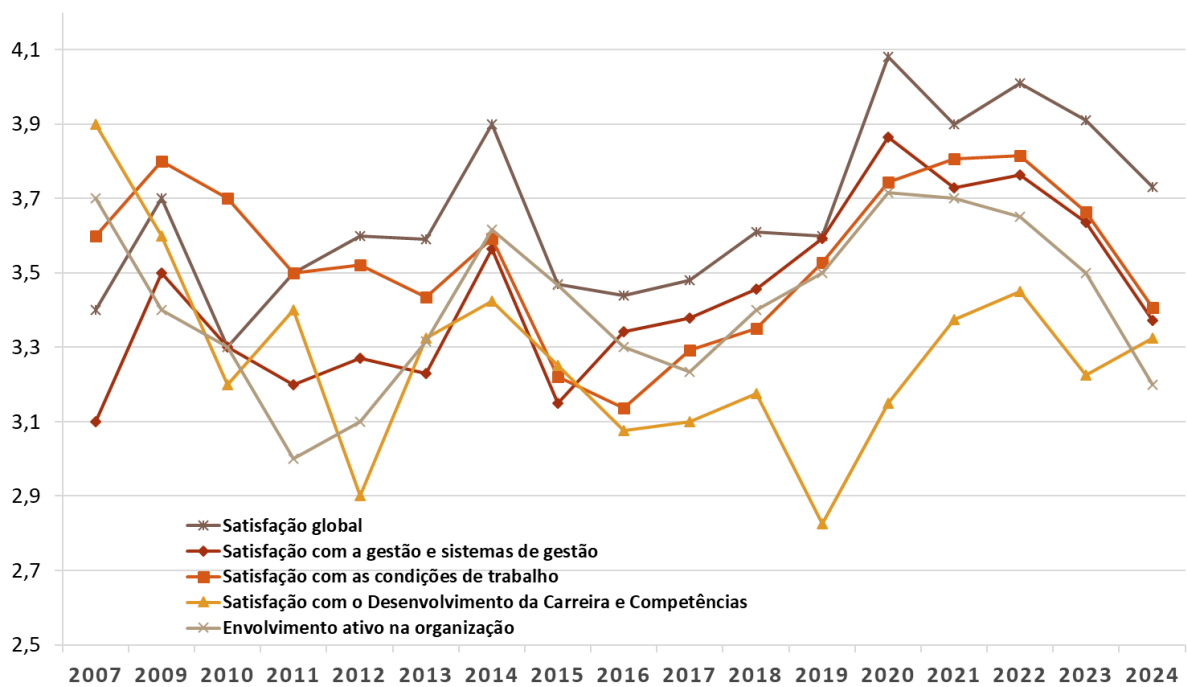


Gráfico 24. Evolução da média da pontuação obtida em todos os indicadores (2007 a 2024)

Direção Regional da Administração Pública
Gabinete de Gestão e Planeamento

Abril de 2025



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública