



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

RELATÓRIO

Satisfação dos Colaboradores

da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Sede e Núcleo de Passaportes

Dezembro de 2018

Introdução

Na senda da busca da melhoria contínua, pelo décimo primeiro ano procedeu-se ao apuramento da satisfação dos colaboradores da atualmente denominada Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), anterior Direção Regional da Administração Pública e Local (DRAPL).

O questionário de satisfação foi aplicado em Dezembro, seguindo o modelo do Sistema de Gestão da Qualidade, versando um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador perceciona a organização.

Cada grupo de perguntas foi seguido por um campo, de carácter facultativo, onde puderam ser referidas sugestões.

A população alvo desta análise incluiu a totalidade dos colaboradores da DRAPMA em exercício de funções na data referida: 17 colaboradores na sede e 7 no Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal.

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 o 5 de muito satisfeito.

A natureza confidencial, respeitando o anonimato do colaborador, utilizando para o efeito questionários realizados através da plataforma *Google forms*, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Quanto ao cálculo dos resultados, como tem sido hábito em anos anteriores, devido ao reduzido número da população alvo, apuraram-se valores com uma casa decimal, para a obtenção de dados mais conclusivos.

Por uma questão de espaço, no presente relatório, são apenas serão apresentados detalhadamente os dados relativos aos últimos 10 apuramentos (2009 a 2018), exceção feita relativamente aos valores globais finais em que são apresentados todos os apuramentos (2007 a 2018).

Análise**1. Satisfação global**

Este critério procurou avaliar a opinião sobre a imagem, desempenho, papel, aspetos relacionais e de envolvimento das pessoas na organização.

Sede

Na sede, o indicador “Papel da organização na sociedade” atinge a pontuação máxima de 4,0 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. O “Nível de envolvimento das pessoas na organização” obtém 3,0 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito. Globalmente, em 2018 este critério atingiu uma média de 3,7 pontos.

Quadro 1.a) Satisfação global — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfação Global										
Imagem global da organização	3,7	3,4	3,6	3,8	3,7	3,6	3,2	3,6	3,6	3,8
Desempenho global da organização	3,8	3,4	3,6	3,8	3,6	3,6	3,2	3,4	3,5	3,8
Papel da organização na sociedade	3,6	3,5	3,4	3,5	3,5	3,6	3,2	3,3	3,3	4,0
Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade	3,5	3,2	3,6	3,5	3,5	3,7	3,0	3,4	3,4	3,8
Nível de envolvimento das pessoas na organização	3,7	3,2	3,3	3,4	3,1	3,4	3,1	3,4	3,1	3,0
Total do Indicador	3,7	3,3	3,5	3,6	3,5	3,6	3,1	3,4	3,4	3,7

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaporte os indicadores “Imagem global da organização” e “Papel da organização na sociedade” atingiram a pontuação mais elevada, ambos com 3,7 pontos, equivalendo ao grau de satisfeito.

Quadro 1.b) Satisfação global — Núcleo de Passaportes

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfação Global										
Imagem global da organização	3,7	3,4	3,6	3,8	3,8	4,3	4,0	3,7	3,9	3,7
Desempenho global da organização	3,8	3,4	3,6	3,8	3,6	4,2	3,9	3,4	3,7	3,3
Papel da organização na sociedade	3,6	3,5	3,4	3,5	3,5	4,3	3,7	3,4	3,4	3,7
Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade	3,5	3,2	3,6	3,5	3,8	4,3	3,7	3,3	3,4	3,4
Nível de envolvimento das pessoas na organização	3,7	3,2	3,3	3,4	3,8	4,0	3,7	3,5	3,5	3,6
Total do Indicador	3,7	3,3	3,5	3,6	3,7	4,2	3,8	3,5	3,6	3,5

Em 2018 este critério atinge 3,5 pontos, ou seja, satisfeito.

2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Relativamente a este critério, os dados apurados são respeitantes à aptidão da gestão intermédia e de topo para comunicar e conduzir a organização, ao sistema de avaliação de desempenho, recompensas, conceção de processos e postura face à modernização.

Sede

Na sede, os indicadores com melhor pontuação são relativos à “Aptidão da gestão de topo para comunicar” e a “Postura da organização face à modernização”, atingindo ambos 3,6 pontos, equivalendo à menção qualitativa de satisfeito.

Os indicadores “Sistema de avaliação e desempenho” e “Conceção dos processos da organização” registaram 3,0 pontos, equivalente ao grau de razoavelmente satisfeito. Ao contrário dos últimos anos o indicador “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” não foi o indicador com o valor mais baixo atingindo 3,4 pontos em 2018.

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Quadro 2.a) Satisfação com a gestão e sistemas de gestão — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão										
Aptidão da gestão de topo para comunicar	3,8	3,6	3,6	3,7	3,6	3,9	3,1	3,7	3,6	3,6
Aptidão da gestão intermédia para comunicar	3,7	3,6	3,4	3,3	3,3	2,9	2,0	3,4	3,4	3,4
Aptidão para conduzir a organização	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,8	2,9	3,7	3,7	3,4
Sistema de avaliação de desempenho	3,2	3,1	2,9	3,0	1,9	2,8	2,8	3,0	2,9	3,1
Recompensas dos esforços individuais e de grupo	3,3	2,5	2,8	2,4	3,3	2,1	2,6	2,9	2,9	3,4
Conceção dos processos da organização	3,5	3,3	3,1	3,3	3,3	3,0	2,9	3,0	3,3	3,0
Postura da organização face à modernização	3,7	3,5	3,4	3,6	3,0	3,2	3,1	3,4	3,2	3,6
Total do Indicador	3,5	3,3	3,2	3,3	3,1	3,1	2,9	3,3	3,3	3,4

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, os indicadores com pontuação mais elevada são relativos à “Aptidão para conduzir a organização” e a “Postura da organização face à modernização”, ambos atingiram 3,9 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito.

O valor mais reduzido é atribuído às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo”, com 2,9 pontos. Na globalidade, este critério situou-se nos 3,5 pontos, assumindo o grau de razoavelmente satisfeito.

Quadro 2.b) Satisfação com a gestão e sistemas de gestão — Núcleo de Passaportes

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão										
Aptidão da gestão de topo para comunicar	3,8	3,6	3,6	3,7	3,9	4,2	3,9	3,7	3,9	3,6
Aptidão da gestão intermédia para comunicar	3,7	3,6	3,4	3,3	3,4	4,2	3,9	3,4	3,4	3,6
Aptidão para conduzir a organização	3,6	3,7	3,6	3,6	3,8	4,2	3,9	3,3	3,3	3,9
Sistema de avaliação de desempenho	3,2	3,1	2,9	3,0	2,9	4,0	2,9	3,3	3,6	3,4
Recompensas dos esforços individuais e de grupo	3,3	2,5	2,8	2,4	2,5	3,3	2,9	2,9	3,0	2,9
Conceção dos processos da organização	3,5	3,3	3,1	3,3	3,1	4,1	3,6	3,6	3,4	3,6
Postura da organização face à modernização	3,7	3,5	3,4	3,6	3,6	4,2	3,6	3,5	3,7	3,9
Total do Indicador	3,5	3,3	3,2	3,3	3,3	4,0	3,5	3,4	3,5	3,5

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

3. Satisfação com as condições de trabalho

De acordo com o terceiro critério, a análise recaiu sobre a disposição, atmosfera, flexibilidade do horário, equipamentos, intranet e condições de higiene relativos às condições de trabalho.

Sede

Na sede, a pontuação mais elevada foi atingida pela “Flexibilidade do horário de trabalho” com 4,1 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. Historicamente, à exceção do ano de 2011, o subcritério “Flexibilidade do horário de trabalho” tem atingido a pontuação mais elevada, tanto neste critério, como comparativamente a todos os outros analisados no presente questionário.

Quadro 3.a) Satisfação com as condições de trabalho — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfação com as condições de trabalho										
Disposição do espaço no local de trabalho	4,1	3,9	3,8	3,3	3,6	3,7	3,3	3,4	3,6	3,5
Atmosfera de trabalho	3,5	3,4	3,5	3,5	3,3	3,2	2,9	3,5	3,5	3,4
Flexibilidade do horário de trabalho	3,9	4,1	3,7	4,2	4,0	3,9	3,6	3,6	4,1	4,1
Como a organização lida c/ problemas pessoais dos colaboradores	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,6	3,4	3,9
Equipamentos informáticos e software	3,8	3,4	3,2	3,1	2,5	2,6	3,2	3,5	3,5	3,1
Intranet	NA	NA	NA	3,4	3,4	3,1	3,3	3,4	3,4	2,9
Condições de higiene	3,6	3,8	3,9	3,6	3,7	3,4	3,1	3,8	2,9	3,1
Total do Indicador	3,6	3,8	3,7	3,5	3,5	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4

NA = Não Aplicável / Sem dados.

Em 2012 foi acrescentado um novo subcritério respeitante à satisfação com a intranet, na sequência de uma sugestão de melhoria. Este ponto em 2018 foi o critério com menor pontuação com 2,9 pontos, ou seja 58% de satisfação numa escala de 0 a 100%, traduzindo, por aproximação, o grau de razoavelmente satisfeito.

No conjunto, obteve-se uma média de 3,4 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito.

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes a pontuação mais elevada recaiu igualmente na “Flexibilidade do horário de trabalho”, com 3,9 pontos, correspondendo, por aproximação, ao grau de satisfeito. Historicamente este indicador tem obtido a pontuação mais elevada.

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

A semelhança do que acontece na Sede o critério “Intranet” obteve a pontuação mais reduzida, com 2,9 pontos, equivalente a razoavelmente satisfeito.

Globalmente o indicador atingiu os 3,3 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito, a pontuação mais elevada desde 2014.

Quadro 3.b) Satisfação com as condições de trabalho — Núcleo de Passaportes

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfação com as condições de trabalho										
Disposição do espaço no local de trabalho	4,1	3,9	3,8	3,3	3,0	4,0	3,0	2,4	3,0	3,3
Atmosfera de trabalho	3,5	3,4	3,5	3,5	3,4	3,8	3,0	2,7	2,9	3,1
Flexibilidade do horário de trabalho	3,9	4,1	3,7	4,2	4,4	4,2	3,9	3,3	3,3	3,9
Como a organização lida c/ problemas pessoais dos colaboradores	3,5	3,4	3,4	3,5	3,4	4,0	3,9	3,0	3,0	3,6
Equipamentos informáticos e software	3,8	3,4	3,2	3,1	3,0	3,4	2,3	2,6	2,9	3,0
Intranet	NA	NA	NA	3,4	3,5	4,2	3,0	2,4	3,3	2,9
Condições de higiene	3,8	3,9	3,6	3,7	3,4	3,3	3,2	2,7	3,3	3,1
Total do Indicador	3,8	3,7	3,5	3,5	3,5	3,8	3,2	2,7	3,1	3,3

NA = Não Aplicável / Sem dados.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira e das competências

Quanto a este critério relativo ao desenvolvimento da carreira e das competências, analisou-se as “Ações de formação realizadas”, bem como as “Oportunidades para desenvolver novas competências”.

Sede

Na Sede a pontuação média alcançada foi de 3,3 pontos, ou seja razoavelmente satisfeito.

Quadro 4.a) Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e Competências — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Desenvolvimento da carreira e das competências										
Ações de formação realizadas	3,8	3,3	3,5	2,9	3,5	3,4	3,1	3,3	3,3	3,4
Oportunidades para desenvolver novas competências	3,3	3,1	3,2	2,9	3,1	2,5	3,3	3,3	3,1	3,3
Total do Indicador	3,6	3,2	3,4	2,9	3,3	2,9	3,2	3,3	3,2	3,3

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes a pontuação média alcançada foi de 3,0 pontos, ou seja razoavelmente satisfeito.

Quadro 4.b) Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e Competências — Núcleo de Passaportes

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Desenvolvimento da carreira e das competências										
Acções de formação realizadas	3,8	3,3	3,5	2,9	3,4	3,8	3,3	3,0	3,0	3,0
Oportunidades para desenvolver novas competências	3,3	3,1	3,2	2,9	3,3	4,0	3,3	2,7	3,0	3,0
Total do Indicador	3,6	3,2	3,4	2,9	3,3	3,9	3,3	2,9	3,0	3,0

5. Envolvimento ativo na organização

Neste último ponto caracterizou-se o grau de envolvimento nos processos de tomada de decisão, envolvimento em atividades de melhoria, bem como os mecanismos de consulta e diálogo.

Sede

Na sede, este critério conta, no presente ano, com uma média de 3,3 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito.

Quadro 5.a) Envolvimento ativo na organização — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Envolvimento ativo na organização										
Envolvimento nos processos de tomada de decisão	3,4	3,2	2,9	3,1	3,3	3,4	3,2	3,2	3,1	3,3
Envolvimento em atividades de melhoria	3,3	3,4	3,1	3,1	3,6	3,1	3,1	3,3	3,1	3,4
Mecanismos de consulta e diálogo	3,4	3,3	3,0	3,1	3,3	3,2	3,3	3,5	3,0	3,4
Total do Indicador	3,4	3,3	3,0	3,1	3,4	3,2	3,2	3,3	3,1	3,3

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, este critério conta, no presente ano, com 3,4 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito.

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Quadro 5.b) Envolvimento ativo na organização — Núcleo de Passaportes

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Envolvimento ativo na organização										
Envolvimento nos processos de tomada de decisão	3,4	3,2	2,9	3,1	3,1	4,0	3,7	3,1	3,3	3,4
Envolvimento em atividades de melhoria	3,3	3,4	3,1	3,1	3,3	4,0	3,9	3,4	3,6	3,3
Mecanismos de consulta e diálogo	3,4	3,3	3,0	3,1	3,3	4,0	3,6	3,3	3,3	3,6
Total do Indicador	3,4	3,3	3,0	3,1	3,2	4,0	3,7	3,3	3,4	3,4

6. Comentários

Não foi registada nenhuma sugestão.

Conclusões Finais

A natureza confidencial dos questionários de satisfação, respeitando o anonimato do colaborador, tem-se revelado importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Na sede, de uma população de 17 colaboradores, 8 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta situou-se nos 47%.

No Núcleo de Passaportes, de um total de 7 colaboradores, 7 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta situou-se igualmente nos 100%.

Sede

Se tivermos em conta o historial registado na sede (2007 a 2018), o valor alcançado no corrente ano (3,4 pontos) encontra-se dentro da média, tendo invertido o resultado de 2015.

A “Intranet” obteve a pontuação mais baixa, com 2,9 pontos.

Em contraponto, a pontuação mais elevada recaiu sobre a “Flexibilidade do horário de trabalho” com 4,1 pontos, ou seja, satisfeito.

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Quadro 6.a) Resultado Final DRAPMA — Sede

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Valores Finais	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,1	3,4	3,3	3,4

Núcleo de Passaportes

Por outro lado, no Núcleo de Passaportes, globalmente em 2018 obtém-se a pontuação de 3,4 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.

É de destacar igualmente a “Flexibilidade do horário de trabalho” com 3,9 pontos mas também destacamos a “Imagem global da organização” e a “Postura da organização face à modernização”, com 3,9 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. A “Intranet” obteve a pontuação mais baixa, com 2,9 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito.

Quadro 6.b) Resultado Final DRAPMA — Núcleo de Passaportes

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Valores Finais	3,5	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	4,0	3,5	3,2	3,3	3,4

Nesse sentido, se por um lado a organização deverá intentar esforços de modo a potenciar os pontos mais positivos, por outro, revela-se importante minimizar/melhorar os indicadores mais baixos, anteriormente referidos.

Relativamente à **pontuação final obtida pela DRAPMA**: na sede situou-se nos 3,4 pontos (68% numa escala de 0 a 100%), ou seja, razoavelmente satisfeito; no Núcleo de passaportes situou-se também nos 3,4 pontos (68% numa escala de 0 a 100%).

Assim sendo, a média global ponderada situa-se nos **3,4 pontos (68%)**, correspondendo à **menção qualitativa de razoavelmente satisfeito**.