



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

2020

Sede e Núcleo de Passaportes
Janeiro de 2021



Introdução

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

O questionário de satisfação foi aplicado em janeiro de 2021, seguindo o modelo do Sistema de Gestão da Qualidade (Imp 02-06), 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: 21 colaboradores na sede e 9 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.

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 apresentados apenas os dados relativos aos últimos 12 apuramentos (2009 a 2020), exceção feita relativamente aos valores globais finais em que são apresentados todos os apuramentos (2007 a 2020).

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, os indicadores “Imagem global da organização”, “Papel da organização na sociedade” e “Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade” atingindo a pontuação de 4,1 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito, a pontuação mais alta desde 2009. O “Desempenho global da organização” e o “Nível de envolvimento das pessoas na organização” obteve 4 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. Globalmente, em 2020 este critério atingiu uma média de 4 pontos.

Quadro 1.a) Satisfação global — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	3,6	4,1
Desempenho global da organização	3,8	3,4	3,6	3,8	3,6	3,6	3,2	3,4	3,5	3,8	3,8	4
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	3,7	4,1
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	3,7	4,1
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	3,3	4
Total do Indicador	3,7	3,3	3,5	3,6	3,5	3,6	3,1	3,4	3,4	3,7	3,6	4

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaporte os indicadores “Imagem global da organização” e as “Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade” atingindo a pontuação mais elevada, com 4,2 pontos, equivalendo ao grau de satisfeito.

Quadro 1.b) Satisfação global — Núcleo de Passaportes

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	3,6	4,2
Desempenho global da organização	3,8	3,4	3,6	3,8	3,6	4,2	3,9	3,4	3,7	3,3	3,5	4,1
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	3,6	4,1
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	3,9	4,2
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	3,3	3,9
Total do Indicador	3,7	3,3	3,5	3,6	3,7	4,2	3,8	3,5	3,6	3,5	3,6	4,1

Em 2020 este critério atingiu a segunda pontuação mais alta desde 2009, 4,1 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 é relativo à “Aptidão da gestão de topo para comunicar” e “Aptidão para conduzir a organização” atingindo os 4,2 pontos, equivalendo à menção qualitativa de satisfeito.

Os indicadores “Sistema de avaliação de desempenho” e “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” registaram 3,7 e 3,4 pontos, respetivamente, equivalente ao grau de razoavelmente satisfeito. Analisando a pontuação dos últimos anos o indicador “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” foi novamente o indicador com o valor mais baixo.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	4,3	4,2
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	3,7	3,8
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	4,0	4,2
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	3,7	3,7
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	3,4	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	3,6	3,8
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	3,9	4
Total do Indicador	3,5	3,3	3,2	3,3	3,1	3,1	2,9	3,3	3,3	3,4	3,8	3,9

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, o indicador com pontuação mais elevada é relativo à “Aptidão da gestão de topo para comunicar”, atingido os 4,3 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito.

O valor mais reduzido é atribuído às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” e ao “Sistema de avaliação de desempenho”, com 3,4 pontos. Na globalidade, este critério situou-se nos 3,9 pontos, assumindo o grau de 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	2019	2020
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	3,9	4,3
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	3,6	4
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	3,6	4,2
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	3,0	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	2,5	3,4
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	3,3	3,7
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	3,8	4
Total do Indicador	3,5	3,3	3,2	3,3	3,3	4	3,5	3,4	3,5	3,5	3,4	3,9

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 4,4 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito por aproximação. Historicamente, à exceção do ano de 2011, o indicador “Flexibilidade do horário de trabalho” tem atingido a pontuação mais elevada.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	3,9	4,2
Atmosfera de trabalho	3,5	3,4	3,5	3,5	3,3	3,2	2,9	3,5	3,5	3,4	3,9	3,8
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	4,2	4,4
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	4,0	4,2
Equipamentos informáticos e software	3,8	3,4	3,2	3,1	2,5	2,6	3,2	3,5	3,5	3,1	3,7	3,8
Intranet	NA	NA	NA	3,4	3,4	3,1	3,3	3,4	3,4	2,9	2,8	3,5
Condições de higiene	3,6	3,8	3,9	3,6	3,7	3,4	3,1	3,8	2,9	3,1	3,6	3,6
Total do Indicador	3,6	3,8	3,7	3,5	3,5	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4	3,7	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 2020 foi o critério com menor pontuação com 3,5 pontos, traduzindo, grau de razoavelmente satisfeito.

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

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes a pontuação mais elevada recaiu igualmente na “Flexibilidade do horário de trabalho”, com 4,2 pontos, correspondendo, ao grau de satisfeito. Historicamente este indicador tem obtido a pontuação mais elevada.

O critério “Intranet” obteve a pontuação mais reduzida, com 3,2 pontos, equivalente a razoavelmente satisfeito.

Globalmente o indicador atingiu os 3,6 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	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	2,9	3,6
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	4,3	4,2
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	3,9	3,8
Equipamentos informáticos e software	3,8	3,4	3,2	3,1	3,0	3,4	2,3	2,6	2,9	3,0	3,3	3,4
Intranet	NA	NA	NA	3,4	3,5	4,2	3,0	2,4	3,3	2,9	2,8	3,2
Condições de higiene	3,8	3,9	3,6	3,7	3,4	3,3	3,2	2,7	3,3	3,1	3,1	3,4
Total do Indicador	3,8	3,7	3,5	3,5	3,5	3,8	3,2	2,7	3,1	3,3	3,3	3,6

NA = Não Aplicável / Sem dados.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira e das competências

Neste 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 em 2020 foi de 3,5 pontos, ou seja razoavelmente satisfeito. Comparativamente aos anos anteriores, a pontuação alcançada é a segunda mais alta desde 2009.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	2,6	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	2,8	3,7
Total do Indicador	3,6	3,2	3,4	2,9	3,3	2,9	3,2	3,3	3,2	3,3	2,7	3,5

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes a pontuação média alcançada foi de 2,8 pontos, ou seja razoavelmente satisfeito. A pontuação alcançada em 2020 foi a pontuação mais baixa desde 2009.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Desenvolvimento da carreira e das competências												
Ações de formação realizadas	3,8	3,3	3,5	2,9	3,4	3,8	3,3	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5
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	2,9	3
Total do Indicador	3,6	3,2	3,4	2,9	3,3	3,9	3,3	2,9	3,0	3,0	2,9	2,8

5. Envolvimento ativo na organização

Neste último ponto avaliou 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 4 pontos, ou seja, satisfeito, a pontuação mais alta desde que há registro.

Quadro 5.a) Envolvimento ativo na organização — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	3,3	3,9
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	3,6	3,9
Mecanismos de consulta e diálogo	3,4	3,3	3	3,1	3,3	3,2	3,3	3,5	3,0	3,4	3,6	4,1
Total do Indicador	3,4	3,3	3	3,1	3,4	3,2	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	4

Núcleo de Passaportes

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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	3,3	3,2
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	3,6	3,6
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	3,6	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	3,5	3,4

6. Comentários

Não foram apresentadas nenhuma sugestão e/ou comentários.

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 21 colaboradores, 13 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta situou-se nos 61,9%. No Núcleo de Passaportes, de um total de 9 colaboradores, 9 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 2020), o valor alcançado no corrente ano (3,9 pontos) é o mais elevado desde 2007.

As “Ações de formação realizadas” obtiveram a pontuação mais baixa, com 3,4 pontos. Em contraponto, a pontuação mais elevada recaiu sobre a “Flexibilidade do horário de trabalho” com 4,4 pontos, ou seja, satisfeito.

Quadro 6.a) Resultado Final DRAPMA — Sede

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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

Núcleo de Passaportes

Por outro lado, no Núcleo de Passaportes, globalmente em 2020 obtém-se a pontuação de 3,7 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.

É de destacar a “Aptidão da gestão de topo para comunicar” que obteve a pontuação mais elevada com 4,4 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. As “Ações de formação realizadas” obteve a pontuação mais baixa, com 2,5 pontos.

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

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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

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 3,9 pontos (78% numa escala de 0 a 100%), no Núcleo de passaportes situou-se nos 3,7 pontos (74% numa escala de 0 a 100%).

Assim sendo, média global ponderada dos colaboradores da DRAPMA situa-se nos **3,8** pontos (76%).