



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
Fevereiro de 2019



Introdução

Na senda da busca da melhoria contínua, pelo décimo segundo 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: 16 colaboradores na sede e 8 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 do Imp 02-06 e 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 apenas serão apresentados detalhadamente os dados relativos aos últimos 11 apuramentos (2009 a 2019), exceção feita relativamente aos valores globais finais em que são apresentados todos os apuramentos (2007 a 2019).

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 “Desempenho global da organização” atingiu a pontuação de 3,8 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito, por aproximação. O “Nível de envolvimento das pessoas na organização” obteve 3,3 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito. Globalmente, em 2019 este critério atingiu uma média de 3,6 pontos.

Quadro 1.a) Satisfação global — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
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
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
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
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
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

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaporte o indicador “Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade” atingi-o a pontuação mais elevada, com 3,9 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
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
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
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
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
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
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

Em 2019 este critério atinge 3,6 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, o indicador com melhor pontuação é relativo à “Aptidão da gestão de topo para comunicar” atingindo os 4,3 pontos, equivalendo à menção qualitativa de satisfeito.

Os indicadores “Conceção dos processos da organização” e “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” registaram 3,6 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
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
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
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
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
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
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
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
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

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, o indicador com pontuação mais elevada são relativos à “Aptidão da gestão de topo para comunicar”, atingi-o os 3,9 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito.

O valor mais reduzido é atribuído às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo”, com 2,5 pontos. Na globalidade, este critério situou-se nos 3,4 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	2019
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
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
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
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
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
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
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
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. 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 4,2 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito por aproximação. Historicamente, à exceção do ano de 2011, o subcritério “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
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
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
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
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
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
Intranet	NA	NA	NA	3,4	3,4	3,1	3,3	3,4	3,4	2,9	2,8
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
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

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 2019 foi o critério com menor pontuação com 2,8 pontos, ou seja 56% de satisfação numa escala de 0 a 100%, traduzindo, por aproximação, o grau de razoavelmente satisfeito.

No conjunto, obteve-se uma média de 3,7 pontos, correspondendo por aproximação ao grau de satisfeito.

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes a pontuação mais elevada recaiu igualmente na “Flexibilidade do horário de trabalho”, com 4,3 pontos, correspondendo, por aproximação, ao grau de satisfeito. Historicamente este indicador tem obtido a pontuação mais elevada.

O critério “Intranet” obteve a pontuação mais reduzida, com 2,8 pontos, equivalente a razoavelmente satisfeito.

Globalmente o indicador atingiu os 3,3 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito, pontuação semelhante a obtida no ano de 2018.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
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
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
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
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
Intranet	NA	NA	NA	3,4	3,5	4,2	3,0	2,4	3,3	2,9	2,8
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
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

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 em 2019 foi de 2,7 pontos, ou seja razoavelmente satisfeito. Comparativamente aos anos anteriores, a pontuação alcançada é a mais baixa 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
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
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
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

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes a pontuação média alcançada foi de 2,9 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	2019
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
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
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

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 3,6 pontos, ou seja, satisfeito.

Quadro 5.a) Envolvimento ativo na organização — Sede

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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	3,4
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
Mecanismos de consulta e diálogo	3,4	3,3	3	3,1	3,3	3,2	3,3	3,5	3,0	3,4	3,7
Total do Indicador	3,4	3,3	3	3,1	3,4	3,2	3,2	3,3	3,1	3,3	3,6

Núcleo de Passaportes

No Núcleo de Passaportes, este critério conta, no presente ano, com 3,5 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
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
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
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
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

6. Comentários

Foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“Renovar a imagem da organização, modernizar.”

“Diversificar a oferta das ações de formação.”

“Segurança e higiene dos funcionários poderiam melhorar, bem como a disponibilidade de material e condições de trabalho.”

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 16 colaboradores, 9 responderam ao questionário, o mesmo será dizer que a taxa de resposta situou-se nos 56,25%. No Núcleo de Passaportes, de um total de 8 colaboradores, 8 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 2019), o valor alcançado no corrente ano (3,6 pontos) é o valor mais elevado obtendo a mesma pontuação alcançada no ano de 2007.

As “Ações de formação realizadas” obteve a pontuação mais baixa, com 2,6 pontos. Em contraponto, a pontuação mais elevada recaiu sobre a “Aptidão da gestão de topo para comunicar” com 4,3 pontos, ou seja, satisfeito.

Quadro 6.a) Resultado Final DRAPMA — Sede

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

Núcleo de Passaportes

Por outro lado, no Núcleo de Passaportes, globalmente em 2019 obtém-se a pontuação de 3,4 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito.

É de destacar igualmente a “Flexibilidade do horário de trabalho” que obteve a pontuação mais elevada com 4,3 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. As “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” 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
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

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 3,6 pontos (72% numa escala de 0 a 100%), no Núcleo de passaportes situou-se nos 3,4 pontos (68% numa escala de 0 a 100%).

Assim sendo, média global ponderada situa-se nos **3,5** pontos (70%).