



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

RELATÓRIO

Satisfação dos Colaboradores da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa 2021

Sede, JORAM e Núcleo de Passaportes

Introdução

Pelo décimo terceiro 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 e da Modernização Administrativa (DRAPMA).

O questionário de satisfação foi aplicado de dezembro de 2021 até janeiro de 2022, 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 na sede, no Gabinete do JORAM e no Departamento de Passaportes, sito na Loja do Cidadão da Madeira.

A escala aplicada foi de 1 a 5; sendo o nível 1 correspondente ao nível de 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 online através da plataforma *Google forms*, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Por constituírem realidades distintas, decidiu-se continuar com a análise de resultados em separado, tal como tem sido feito em anos anteriores, os colaboradores da sede e do JORAM por um lado, bem como os do Departamento de Passaportes, por outro.

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

No presente relatório são apenas apresentados os dados relativos aos últimos 11 apuramentos, de 2011 a 2021, exceção feita relativamente aos valores globais finais em que são apresentados os dados desde 2007.

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 e JORAM

Na sede e no JORAM, os indicadores “Imagem global da organização” e “Papel da organização na sociedade”, atingiram a pontuação de 4,1 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito, a pontuação mais alta desde 2011, a par do verificado em 2021. O “Nível de envolvimento das pessoas na organização” obteve 3,4 pontos, correspondendo ao grau de razoavelmente satisfeito. Globalmente, em 2021 este critério atingiu uma média de aproximadamente 3,9 pontos.

Quadro 1.a) Satisfação global — Sede e JORAM

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfação Global											
Imagem global da organização	3,6	3,8	3,7	3,6	3,2	3,6	3,6	3,8	3,6	4,1	4,1
Desempenho global da organização	3,6	3,8	3,6	3,6	3,2	3,4	3,5	3,8	3,8	4,0	4,0
Papel da organização na sociedade	3,4	3,5	3,5	3,6	3,2	3,3	3,3	4,0	3,7	4,1	4,1
Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade	3,6	3,5	3,5	3,7	3,0	3,4	3,4	3,8	3,7	4,1	4,0
Nível de envolvimento das pessoas na organização	3,3	3,4	3,1	3,4	3,1	3,4	3,1	3,0	3,3	4,0	3,4
Total do Indicador	3,5	3,6	3,5	3,6	3,1	3,4	3,4	3,7	3,6	4,0	3,9

Departamento de Passaportes

No Departamento de Passaportes os indicadores “Papel da organização na sociedade” e o “Desempenho global da organização” obtiveram a pontuação mais elevada, com 4,0 pontos, equivalendo ao grau de satisfeito. Em 2021 este critério atingiu uma pontuação global de 3,9 pontos, ou seja, satisfeito.

Quadro 1.b) Satisfação global — Departamento de Passaportes

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfação Global											
Imagem global da organização	3,6	3,8	3,8	4,3	4,0	3,7	3,9	3,7	3,6	4,2	3,6
Desempenho global da organização	3,6	3,8	3,6	4,2	3,9	3,4	3,7	3,3	3,5	4,1	4,0
Papel da organização na sociedade	3,4	3,5	3,5	4,3	3,7	3,4	3,4	3,7	3,6	4,1	4,0
Relações da organização c/ cidadãos e a sociedade	3,6	3,5	3,8	4,3	3,7	3,3	3,4	3,4	3,9	4,2	3,8
Nível de envolvimento das pessoas na organização	3,3	3,4	3,8	4,0	3,7	3,5	3,5	3,6	3,3	3,9	4,0
Total do Indicador	3,5	3,6	3,7	4,2	3,8	3,5	3,6	3,5	3,6	4,1	3,9

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 e JORAM

Na sede e no JORAM, os indicadores com melhor pontuação são relativos à “Aptidão da gestão de topo para comunicar”, “Postura da organização face à modernização” e “Aptidão para conduzir a organização” atingindo os 4,2 pontos, equivalendo à menção qualitativa de satisfeito.

O indicador “Sistema de avaliação de desempenho” obteve a pontuação de 3,6 pontos e as “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” registou a pontuação mais baixa de 3,2 pontos, 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 e JORAM

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão											
Aptidão da gestão de topo para comunicar	3,6	3,7	3,6	3,9	3,1	3,7	3,6	3,6	4,3	4,2	4,2
Aptidão da gestão intermédia para comunicar	3,4	3,3	3,3	2,9	2,0	3,4	3,4	3,4	3,7	3,8	3,7
Aptidão para conduzir a organização	3,6	3,6	3,6	3,8	2,9	3,7	3,7	3,4	4,0	4,2	4,2
Sistema de avaliação de desempenho	2,9	3,0	1,9	2,8	2,8	3,0	2,9	3,1	3,7	3,7	3,6
Recompensas dos esforços individuais e de grupo	2,8	2,4	3,3	2,1	2,6	2,9	2,9	3,4	3,4	3,4	3,2
Conceção dos processos da organização	3,1	3,3	3,3	3,0	2,9	3,0	3,3	3,0	3,6	3,8	3,8
Postura da organização face à modernização	3,4	3,6	3,0	3,2	3,1	3,4	3,2	3,6	3,9	4,0	4,2
Total do Indicador	3,2	3,3	3,1	3,1	2,9	3,3	3,3	3,4	3,8	3,9	3,8

Departamento de Passaportes

No Departamento de Passaportes, os indicadores com pontuação mais elevada são relativos à “Aptidão da gestão intermédia para comunicar”, “Aptidão para conduzir a organização” e “Postura da organização face à modernização”, atingido os 3,8 pontos, por aproximação 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 3,2 e 3,5 pontos respetivamente. Na globalidade, este critério situou-se nos 3,6 pontos, assumindo o grau de razoavelmente satisfeito.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão											
Aptidão da gestão de topo para comunicar	3,6	3,7	3,9	4,2	3,9	3,7	3,9	3,6	3,9	4,3	3,7
Aptidão da gestão intermédia para comunicar	3,4	3,3	3,4	4,2	3,9	3,4	3,4	3,6	3,6	4	3,8
Aptidão para conduzir a organização	3,6	3,6	3,8	4,2	3,9	3,3	3,3	3,9	3,6	4,2	3,8
Sistema de avaliação de desempenho	2,9	3,0	2,9	4,0	2,9	3,3	3,6	3,4	3,0	3,4	3,5
Recompensas dos esforços individuais e de grupo	2,8	2,4	2,5	3,3	2,9	2,9	3,0	2,9	2,5	3,4	3,2
Conceção dos processos da organização	3,1	3,3	3,1	4,1	3,6	3,6	3,4	3,6	3,3	3,7	3,5
Postura da organização face à modernização	3,4	3,6	3,6	4,2	3,6	3,5	3,7	3,9	3,8	4	3,8
Total do Indicador	3,2	3,3	3,3	4	3,5	3,4	3,5	3,5	3,4	3,9	3,6

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 e JORAM

Na sede e no JORAM, a pontuação mais elevada foi atingida pela “Disposição do espaço no local de trabalho” e a “Flexibilidade do horário de trabalho” com 4,4 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. 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 e JORAM

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfação com as condições de trabalho											
Disposição do espaço no local de trabalho	3,8	3,3	3,6	3,7	3,3	3,4	3,6	3,5	3,9	4,2	4,4
Atmosfera de trabalho	3,5	3,5	3,3	3,2	2,9	3,5	3,5	3,4	3,9	3,8	3,8

Flexibilidade do horário de trabalho	3,7	4,2	4,0	3,9	3,6	3,6	4,1	4,1	4,2	4,4	4,4
Como a organização lida c/ problemas pessoais dos colaboradores	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,6	3,4	3,9	4,0	4,2	4,1
Equipamentos informáticos e software	3,2	3,1	2,5	2,6	3,2	3,5	3,5	3,1	3,7	3,8	4,0
Intranet	NA	3,4	3,4	3,1	3,3	3,4	3,4	2,9	2,8	3,5	3,5
Condições de higiene	3,9	3,6	3,7	3,4	3,1	3,8	2,9	3,1	3,6	3,6	3,7
Total do Indicador	3,7	3,5	3,5	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4	3,7	4,0	4,0

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 2021 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.

Departamento de Passaportes

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

O critério “Equipamentos informáticos e software” 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 — Departamento de Passaportes

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfação com as condições de trabalho											
Disposição do espaço no local de trabalho	3,8	3,3	3,0	4,0	3,0	2,4	3,0	3,3	3,0	3,3	4,0
Atmosfera de trabalho	3,5	3,5	3,4	3,8	3,0	2,7	2,9	3,1	2,9	3,6	3,5
Flexibilidade do horário de trabalho	3,7	4,2	4,4	4,2	3,9	3,3	3,3	3,9	4,3	4,2	4,3
Como a organização lida c/ problemas pessoais dos colaboradores	3,4	3,5	3,4	4,0	3,9	3,0	3,0	3,6	3,9	3,8	3,8
Equipamentos informáticos e software	3,2	3,1	3,0	3,4	2,3	2,6	2,9	3,0	3,3	3,4	3,2
Intranet	NA	3,4	3,5	4,2	3,0	2,4	3,3	2,9	2,8	3,2	3,3
Condições de higiene	3,6	3,7	3,4	3,3	3,2	2,7	3,3	3,1	3,1	3,4	3,3
Total do Indicador	3,5	3,5	3,5	3,8	3,2	2,7	3,1	3,3	3,3	3,6	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 e JORAM

Na Sede e no JORAM a pontuação média em 2021 foi de 3,5 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito. Comparativamente aos anos anteriores, a pontuação alcançada é idêntica a de 2020, atingindo em 2020 e 2021 o valor mais elevado.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Desenvolvimento da carreira e das competências											
Ações de formação realizadas	3,5	2,9	3,5	3,4	3,1	3,3	3,3	3,4	2,6	3,4	3,7
Oportunidades para desenvolver novas competências	3,2	2,9	3,1	2,5	3,3	3,3	3,1	3,3	2,8	3,7	3,3
Total do Indicador	3,4	2,9	3,3	2,9	3,2	3,3	3,2	3,3	2,7	3,5	3,5

Departamento de Passaportes

No Departamento de Passaportes a pontuação média alcançada foi de 3,3 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito. A pontuação alcançada em 2021 manteve-se dentro da média verificada nos últimos anos.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Desenvolvimento da carreira e das competências											
Ações de formação realizadas	3,5	2,9	3,4	3,8	3,3	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5	3,3
Oportunidades para desenvolver novas competências	3,2	2,9	3,3	4,0	3,3	2,7	3,0	3,0	2,9	3	3,2
Total do Indicador	3,4	2,9	3,3	3,9	3,3	2,9	3,0	3,0	2,9	2,8	3,3

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 e JORAM

Na Sede e no JORAM, este critério conta, no presente ano, com uma média de 3,7 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito, a segunda pontuação mais alta desde 2010.

Quadro 5.a) Envolvimento ativo na organização — Sede e JORAM

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Envolvimento ativo na organização											
Envolvimento nos processos de tomada de decisão	2,9	3,1	3,3	3,4	3,2	3,2	3,1	3,3	3,3	3,9	3,6
Envolvimento em atividades de melhoria	3,1	3,1	3,6	3,1	3,1	3,3	3,1	3,4	3,6	3,9	3,8
Mecanismos de consulta e diálogo	3	3,1	3,3	3,2	3,3	3,5	3,0	3,4	3,6	4,1	3,8
Total do Indicador	3	3,1	3,4	3,2	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	4	3,7

Departamento de Passaportes

No Departamento de Passaportes, este critério conta, no presente ano, com 3,7 pontos, ou seja, razoavelmente satisfeito, pontuação semelhante a verificada em 2015.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Envolvimento ativo na organização											
Envolvimento nos processos de tomada de decisão	2,9	3,1	3,1	4,0	3,7	3,1	3,3	3,4	3,3	3,2	3,5
Envolvimento em atividades de melhoria	3,1	3,1	3,3	4,0	3,9	3,4	3,6	3,3	3,6	3,6	3,8
Mecanismos de consulta e diálogo	3,0	3,1	3,3	4,0	3,6	3,3	3,3	3,6	3,6	3,6	3,7
Total do Indicador	3,0	3,1	3,2	4,0	3,7	3,3	3,4	3,4	3,5	3,4	3,7

6. Comentários

Adicionalmente foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“Maior percepção das necessidades dos funcionários e da instituição”;

“Tempos livres e apoio à família”.

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.

Sede e JORAM

Se tivermos em conta o historial registado na sede, em 2021, tal como tinha ocorrido em 2020, é alcançado o valor mais elevado de sempre.

Os indicadores que obtiveram a avaliação mais elevada foram a “Disposição do espaço no local de trabalho” e a “Flexibilidade do horário de trabalho”, com 4,4 pontos, ou seja, satisfeito. A pontuação mais reduzida foi registada no indicador relativo às “Recompensas dos esforços individuais e de grupo”, com 3,2 pontos.

Quadro 6.a) Resultado Final DRAPMA — Sede e JORAM

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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

Departamento de Passaportes

Quanto ao Departamento de Passaportes, globalmente em 2021 obtém-se a pontuação de 3,7 pontos, representando o grau de razoavelmente satisfeito. Não sendo a pontuação mais elevada de sempre, ainda assim representa a segunda mais elevada, idêntica a 2020.

O indicador “Flexibilidade do horário de trabalho” obteve a pontuação mais elevada de todos os indicadores presentes no questionário, ou seja 4,3 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito. As “Ações de formação realizadas”, os “Equipamentos informáticos e software” e as “Recompensas dos esforços individuais e de grupo” obtiveram a pontuação mais baixa, com 3,2 pontos.

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

	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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

Assim, globalmente os resultados afiguram-se positivos, devendo a organização continuar a intentar esforços de modo a mantê-los, bem como procurar 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%). A média global ponderada dos colaboradores da DRAPMA situa-se nos **3,8** pontos (76%).

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Gabinete de Gestão Financeira, Planeamento e Relação com os Clientes

Janeiro de 2022