

2015



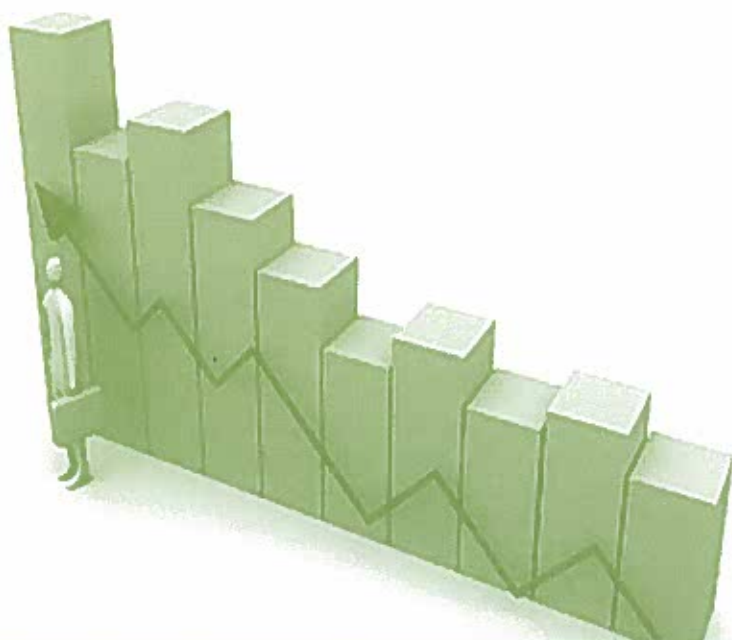
SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
ALTO DOURO

Para afixação no
painel de qualidade
durante 1 mês e
na internet.

Edif

14/04/2016

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR



RELATÓRIO



Índice

1 – INTRODUÇÃO.....	2
2 – ÂMBITO DO ESTUDO.....	2
3 – METODOLOGIA.....	2
4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E RESULTADOS	3
4.1 – UNIDADES ALIMENTARES “DA”	3
4.2 – DIVISÃO DE APOIO AO ESTUDANTE “DAE”	6
4.3– NÚCLEO DE APROVISIONAMENTO E PATRIMÓNIO “NAP”	9
4.4 – NÚCLEO DE APROVISIONAMENTO E FINANCEIRO “NAF”	13
4.5 – ADMINISTRAÇÃO “AD”	16
4.6 – SEM DENOMINAÇÃO DE SETOR.....	19
5 – AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS	23
6 – SUGESTÕES / IDEIAS.....	26
7 – ANÁLISE DOS DADOS.....	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
8 – AÇÕES A DESENVOLVER	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
9 – CONCLUSÕES.....	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
10 – ANEXO: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR – DQ56	29

1 – INTRODUÇÃO

Como parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade em implementação, é o 2º ano em que se procedeu à Avaliação da Satisfação do Trabalhador dos SASUTAD.

A perceção do grau de satisfação dos trabalhadores desta organização é de extrema importância. Permite à Gestão de Topo, mas também a todos os trabalhadores em geral, participar no compromisso de melhoria e assim ver formada uma equipa mais comunicativa e coesa.

Foram várias as dimensões avaliadas. Vamos procurar valorizar não só os aspetos positivos, como dar realce sobretudo aos que se manifestam menos satisfatórios, pelo que de necessário se impõe a orientação para um envolvimento de todos.

Com a evidência da existência de uma percentagem (ainda que pequena) de trabalhadores com uma avaliação menos positiva, a organização estará sempre a colocar em causa fatores de risco, tais como, menos motivação e menos empenho, e a facilitar o absentismo. Assim sendo, será sobre esta fração de respostas que terá de ser feita a procura de causas para atingir cada vez mais níveis de satisfação para a desejável melhoria na organização.

2 – ÂMBITO DO ESTUDO

O âmbito deste estudo são todos os trabalhadores dos SASUTAD, independentemente da Unidade Funcional onde exerçam as suas funções.

3 – METODOLOGIA

O questionário foi disponibilizado via email, para o endereço geral dos SAS, como documento anexo – DQ 56. O envio foi realizado pelo Gabinete da Qualidade.

O preenchimento poderia ser feito diretamente no computador e feita a posterior impressão, ou, pelo contrário, após impressão, o preenchimento feito à mão após documento impresso.

Garantiu-se a devolução em total anonimato, por introdução do inquérito, numa caixa reservada para o efeito.

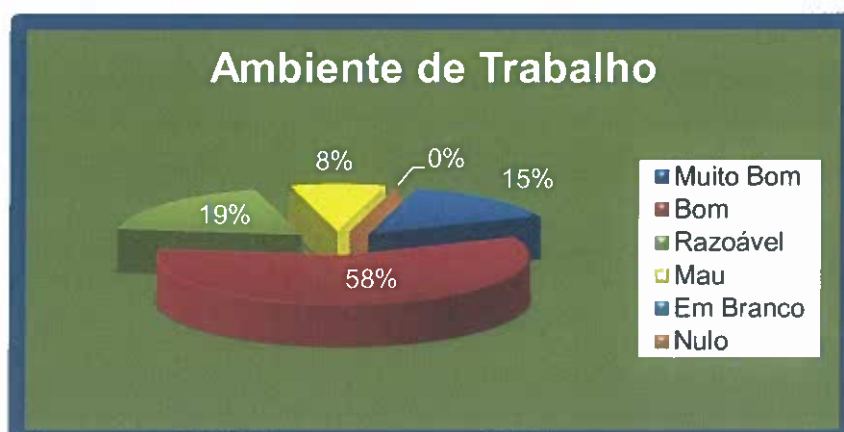
Compreendeu 9 questões numa escala tipo *Likert* de 4 pontos (Muito Bom, Bom, Razoável, Mau).

No inquérito, foi dada a possibilidade de serem indicadas “Sugestões/Ideias” que estão aqui transcritas na íntegra para a devida análise superior.

4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E RESULTADOS

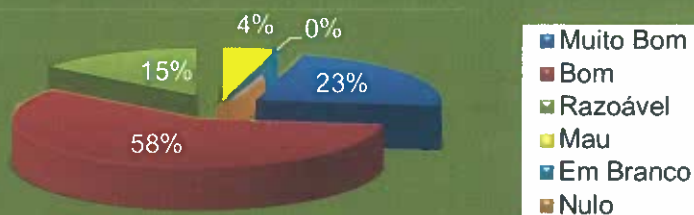
4.1 – UNIDADES ALIMENTARES “DA”

Amostragem	116
Impresso de Origem	DQ 56
Período de Recolha de Dados	2 a 26 de Fevereiro
Total de Inquéritos Distribuídos	O universo de trabalhadores no ativo na DA são 71. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do inquérito
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	48
Percentagem total da amostragem	41%
Total de Inquéritos Trabalhados	48
Percentagem relativa da DA	68%

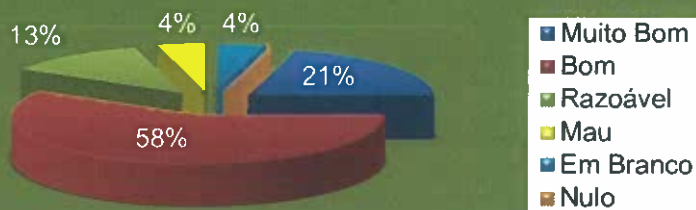




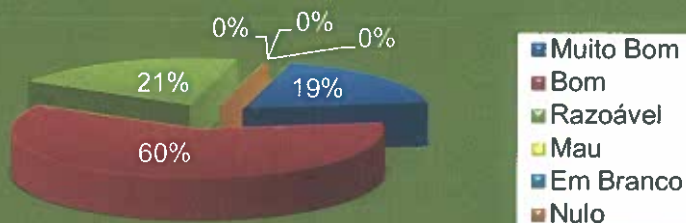
Comunicação entre Colegas

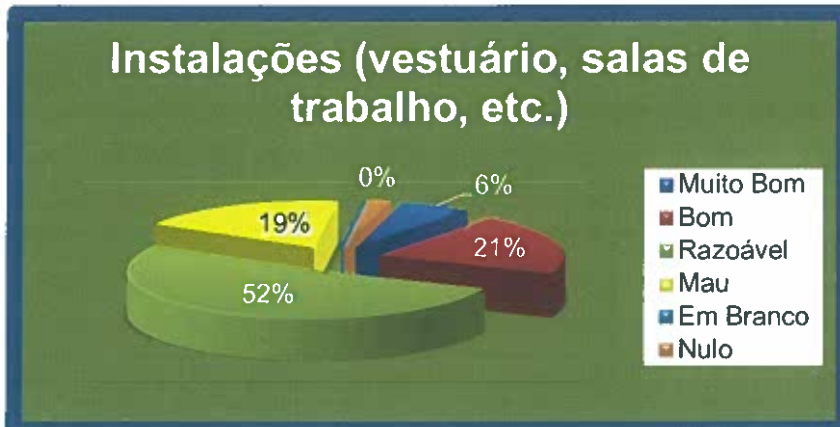


Ligação com o seu Superior Hierárquico

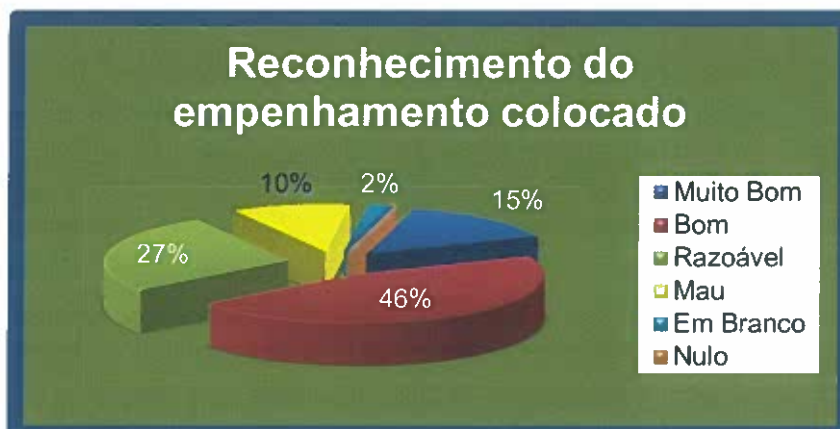


Ligação com a Administradora





2

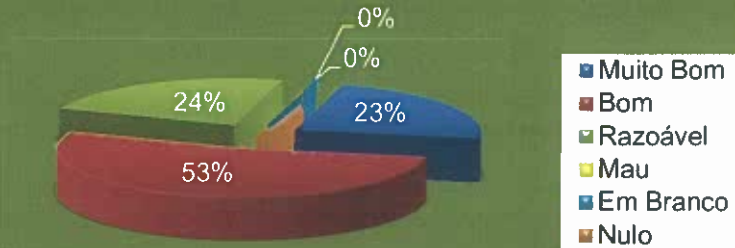


4.2 – DIVISÃO DE APOIO AO ESTUDANTE “DAE”

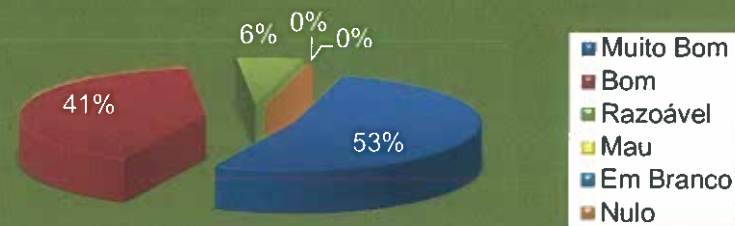
Amostragem	116
Impresso de Origem	DQ 56
Período de Recolha de Dados	2 a 26 de Fevereiro
Total de Inquéritos Distribuídos	O universo de trabalhadores no ativo na DAE são 23. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do inquérito
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	17
Percentagem total da amostragem	15%
Total de Inquéritos Trabalhados	17
Percentagem relativa da DAE	74%



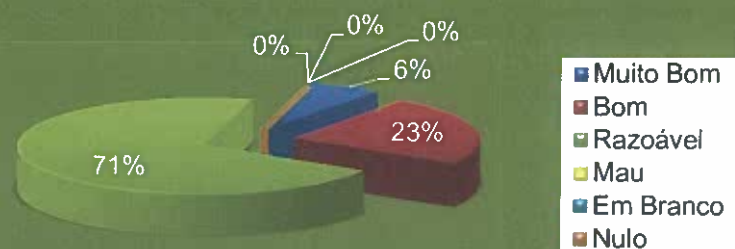
Comunicação entre Colegas

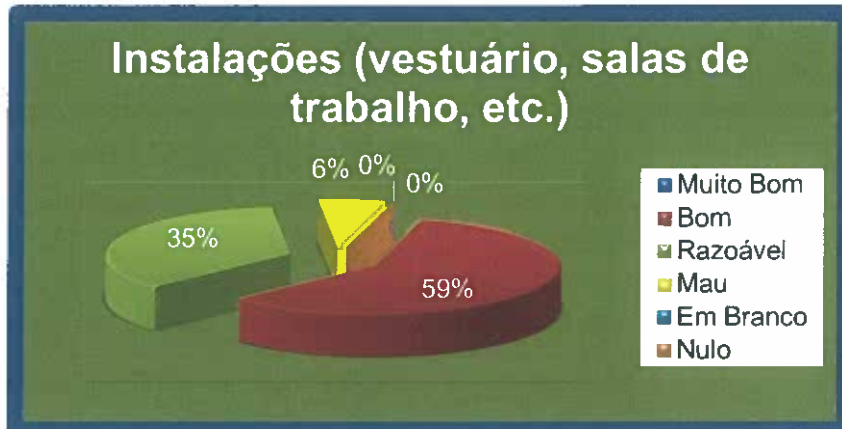


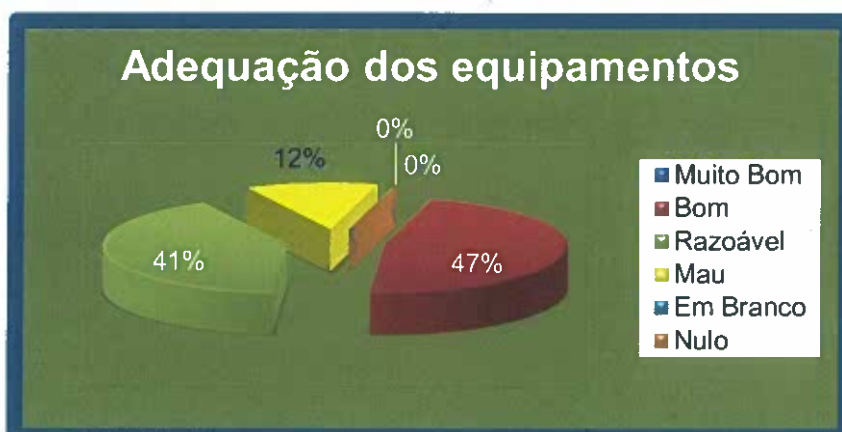
Ligação com o seu Superior Hierárquico



Ligação com a Administradora



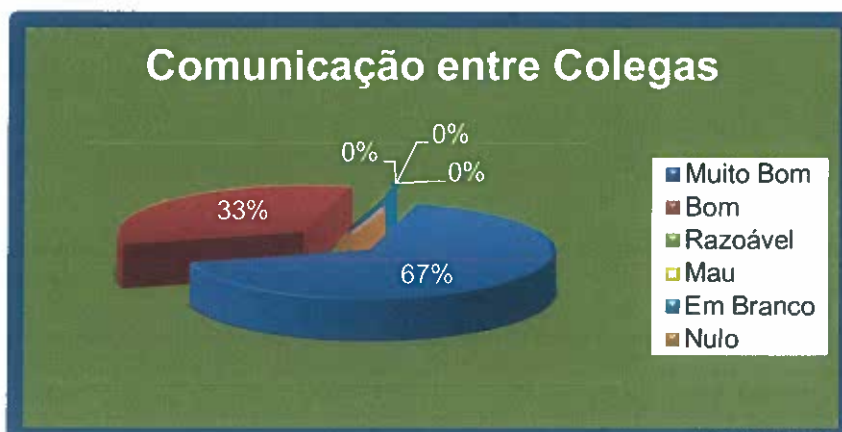
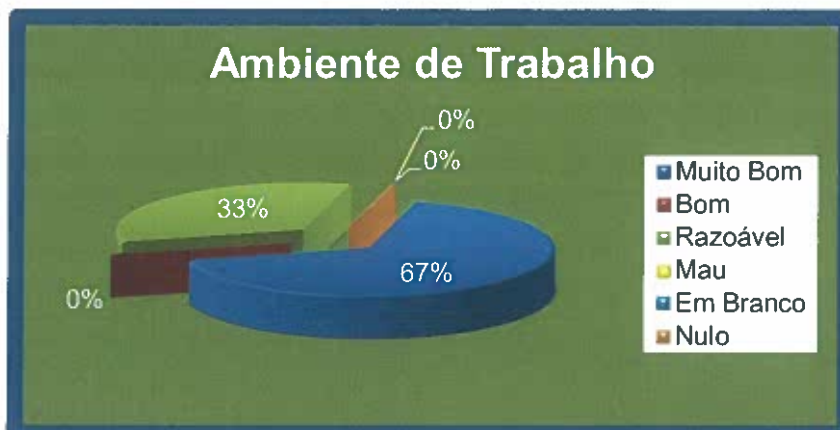




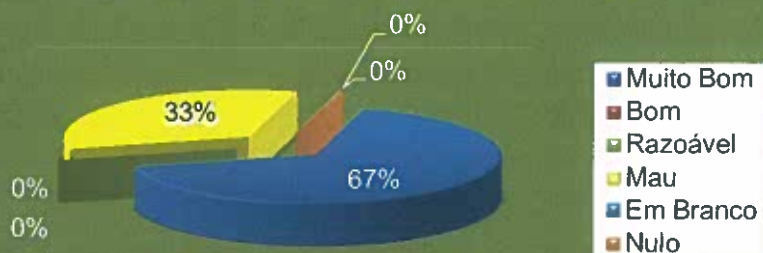
4.3- NÚCLEO DE APROVISIONAMENTO E PATRIMÓNIO "NAP"

Amostragem	116
Impresso de Origem	DQ 56
Período de Recolha de Dados	2 a 26 de Fevereiro
Total de Inquéritos Distribuídos	O universo de trabalhadores no ativo no NAP são 9. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do inquérito
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	3
Percentagem total da amostragem	2,6%
Total de Inquéritos Trabalhados	3
Percentagem relativa do NAP	33%

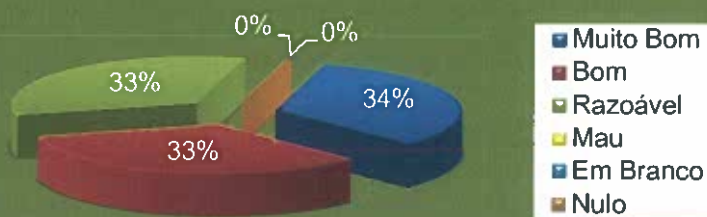
R



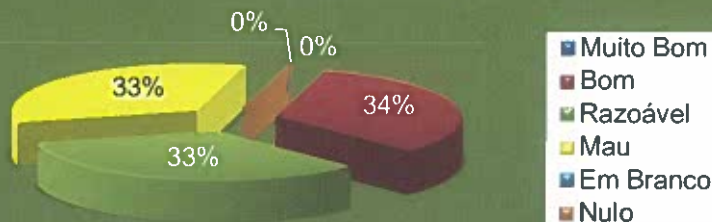
Ligação com a Administradora



Instalações (vestuário, salas de trabalho, etc.)

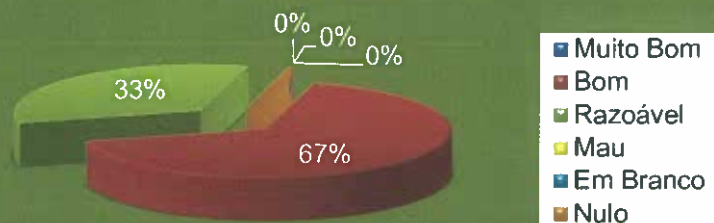


Oportunidade de aquisição de conhecimentos

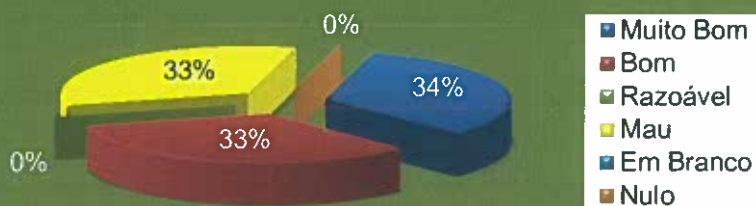




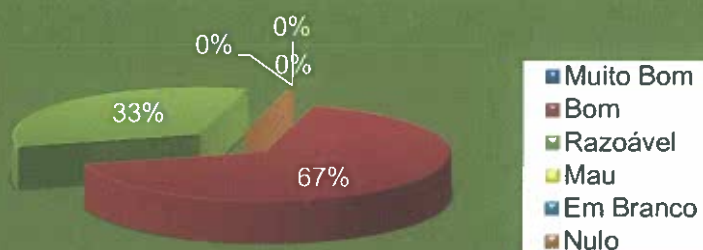
Disponibilidade de informação e comunicação



Reconhecimento do empenhamento colocado



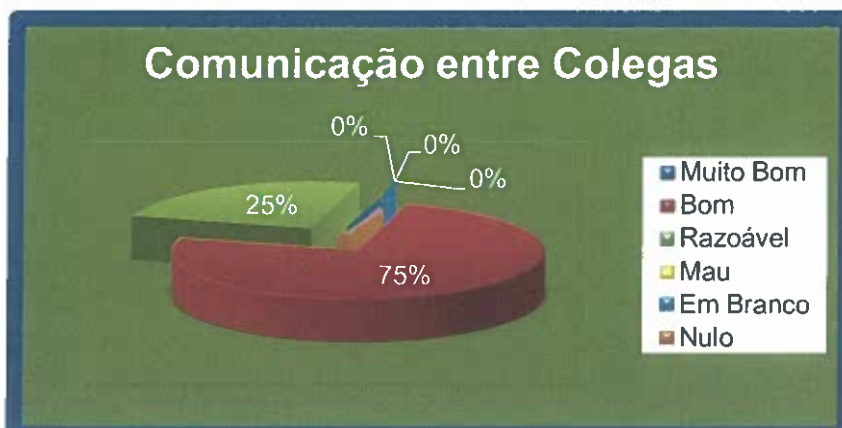
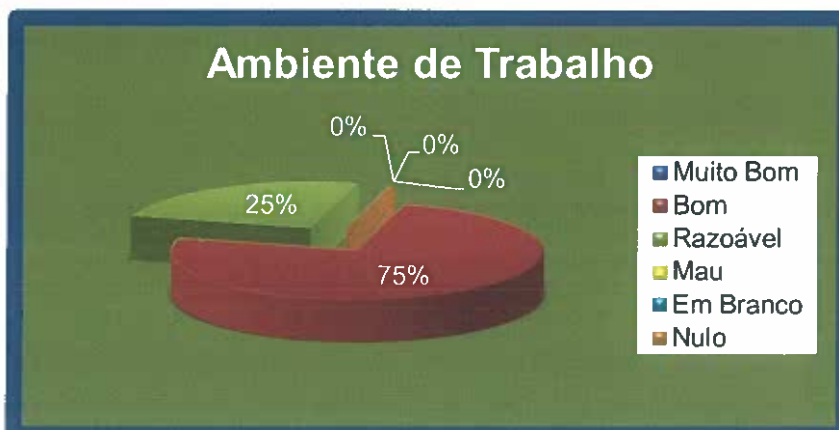
Adequação dos equipamentos



J

4.4 – NÚCLEO DE APROVISIONAMENTO E FINANCEIRO “NAF”

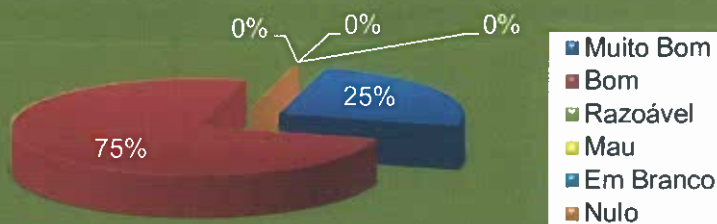
Amostragem	116
Impresso de Origem	DQ 56
Período de Recolha de Dados	2 a 26 de Fevereiro
Total de Inquéritos Distribuídos	O universo de trabalhadores no ativo no NAF são 8. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do inquérito
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	4
Percentagem total da amostragem	3,4%
Total de Inquéritos Trabalhados	4
Percentagem relativa do NAF	50%



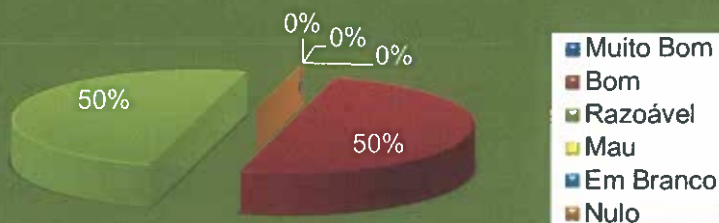




Oportunidade de aquisição de conhecimentos

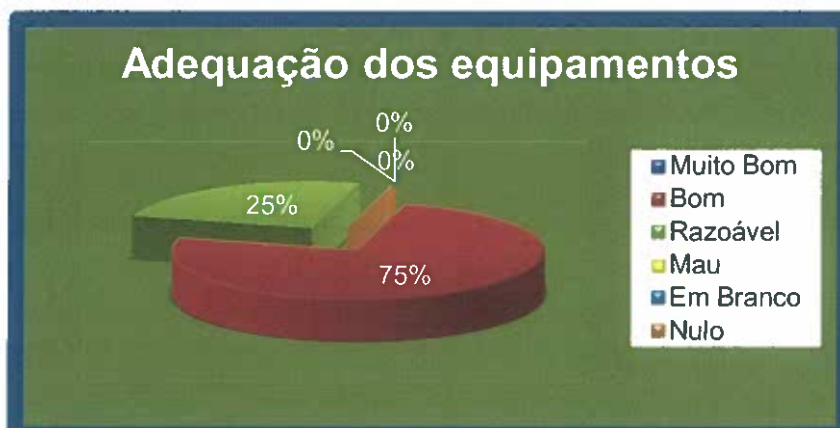


Disponibilidade de informação e comunicação



Reconhecimento do empenhamento colocado

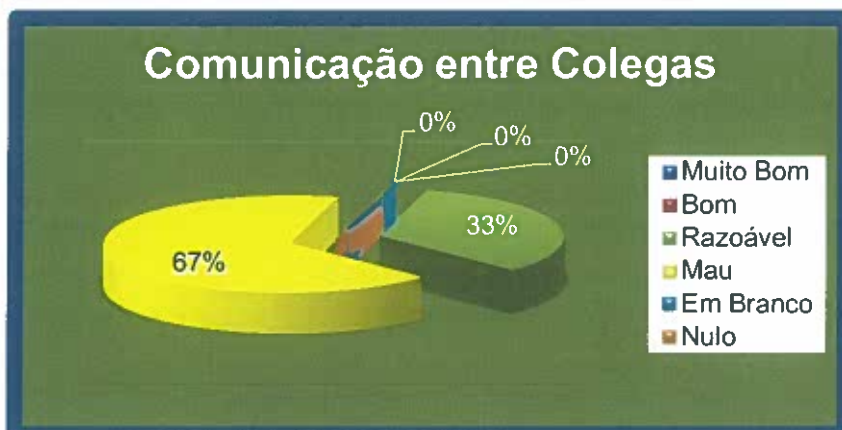




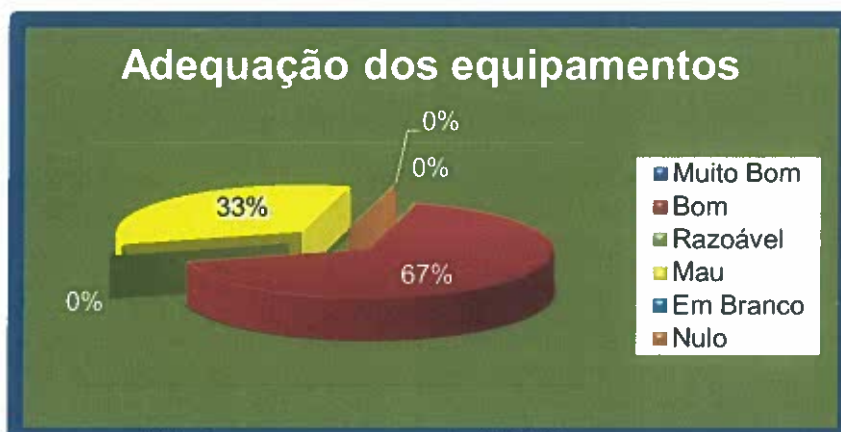
4.5 – ADMINISTRAÇÃO “AD”

Amostragem	116
Impresso de Origem	DQ 56
Período de Recolha de Dados	2 a 26 de Fevereiro
Total de Inquéritos Distribuídos	O universo de trabalhadores no ativo na AD são 3. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do inquérito
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	3
Percentagem total da amostragem	2,6%
Total de Inquéritos Trabalhados	3
Percentagem relativa da AD	100%









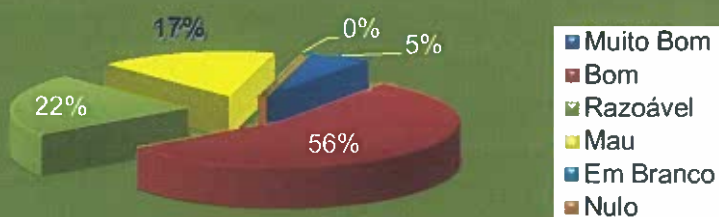
4.6 – SEM DENOMINAÇÃO DE SETOR

Amostragem	116
Impresso de Origem	DQ 56
Período de Recolha de Dados	2 a 26 de Fevereiro
Total de Inquéritos Distribuídos	O universo de trabalhadores no ativo sem denominação de setor de trabalho são 18. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do inquérito
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	18
Percentagem total da amostragem	15,5%
Total de Inquéritos Trabalhados	18

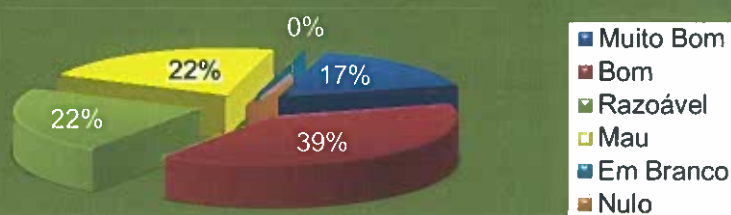
Percentagem relativa " indefinida"

100%

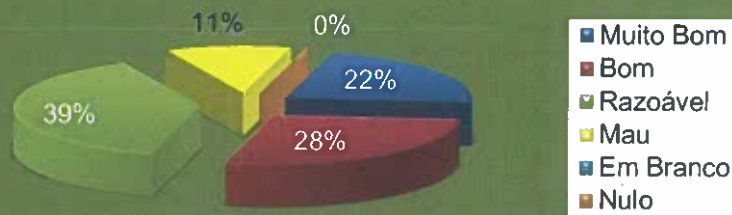
Ambiente de Trabalho

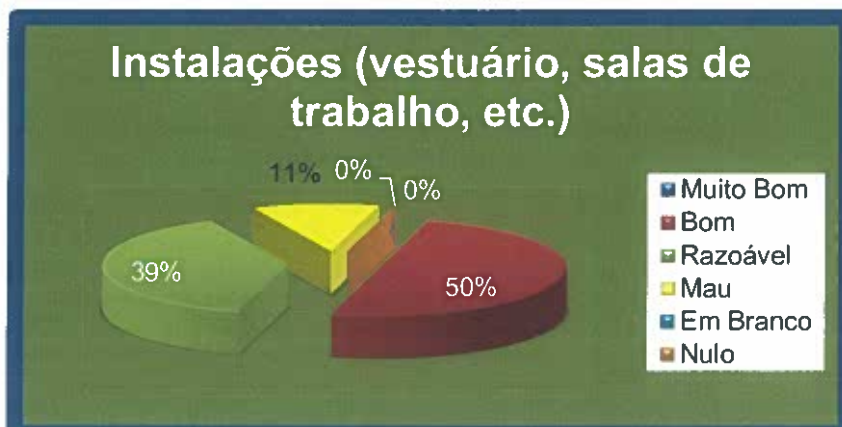


Comunicação entre Colegas

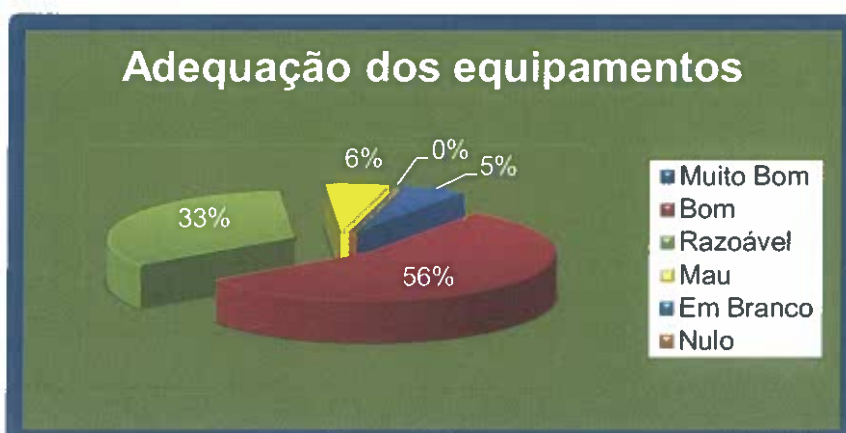


Ligação com o seu Superior Hierárquico



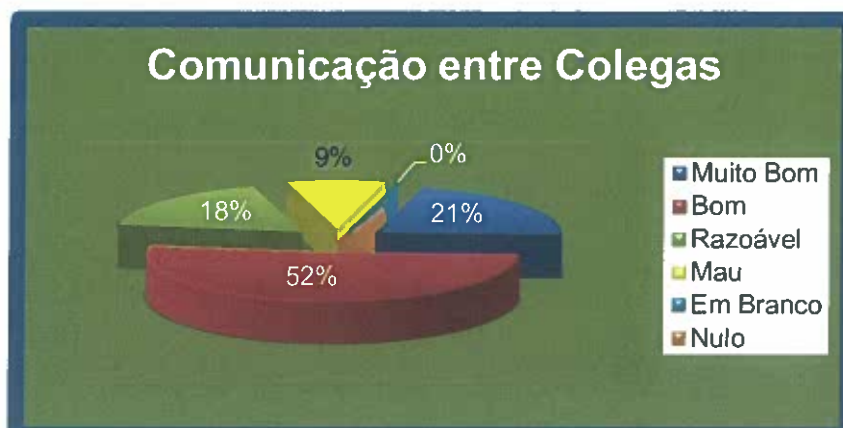


[Handwritten signature]



5 – AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS

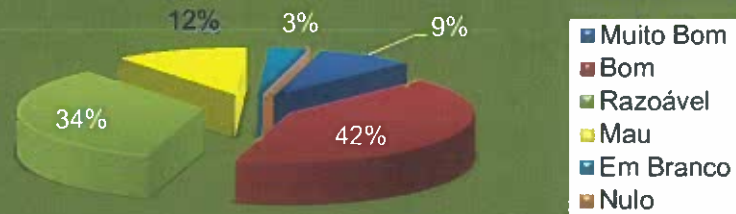
Amostragem	116
Impresso de Origem	DQ 56
Período de Recolha de Dados	2 a 26 de Fevereiro
Total de Inquéritos Distribuídos	O universo de trabalhadores no ativo no global são 116. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do inquérito
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	93
Percentagem total da amostragem	80%
Total de Inquéritos Trabalhados	93
Percentagem relativa global	80%



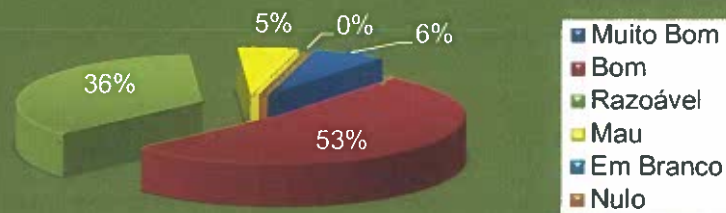


Handwritten mark

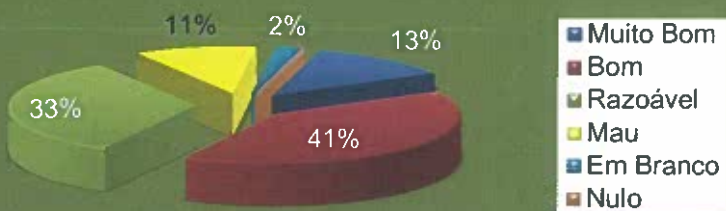
Oportunidade de aquisição de conhecimentos

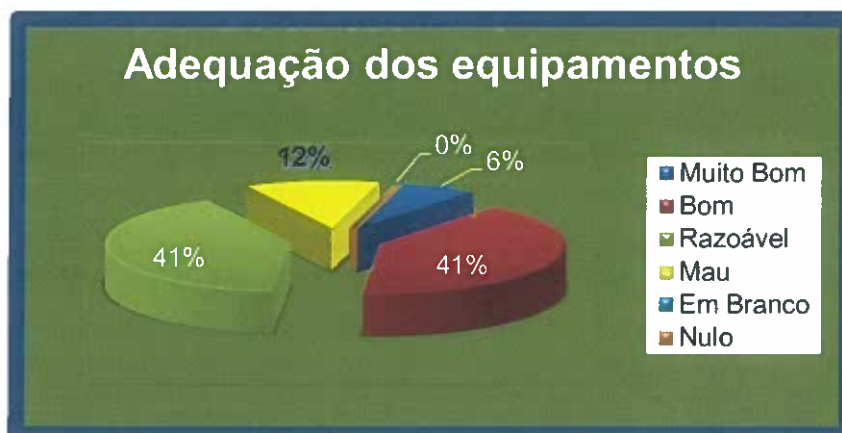


Disponibilidade de informação e comunicação



Reconhecimento do empenhamento colocado





6 – SUGESTÕES / IDEIAS

DA	35	<i>“Temos necessidade de mais fardas”</i>
	57	<i>“Melhoramento dos Equipamentos de trabalho”</i>
Sem Local	2	<i>“Necessidade de mais fardamento”</i>
	5	<i>“-MAIS COMUNICAÇÃO E PARTILHA DE INFORMAÇÃO - MAIOR DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS - MAUS DESEMPENHOS NÃO SÃO DEVIDAMENTE REFLECTIDOS NAS AVALIAÇÕES”</i>

Nota: Os erros gramaticais e linguísticos são propositadamente mantidos para evidenciar a rastreabilidade na passagem de informação.

7 – ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados obtidos apontam para algumas conclusões:

1º Este ano a adesão e empenho dos trabalhadores para responderem ao inquérito foi muito difícil de conseguir;

2º A amostragem obtida pode considerar-se significativa, mas apenas foi possível com o esforço do Gabinete da Qualidade em se deslocar de Unidade em Unidade, o que poderia e deveria ter sido evitado se existisse uma maior compreensão e sensibilidade para a importância deste requisito normativo;

3º A preocupação dos trabalhadores em que as respostas sejam confidenciais é evidente, pela grande percentagem de pessoas que omitiram preencher os campos destinados a Género e Divisão em que exercem as suas atividades;

4º Decorrente do que foi referido na alínea anterior, os níveis de satisfação são mais elevados quando se analisam as respostas parcelarmente por cada Unidade do que no global e na fração sem identificação de área de trabalho;

5º De uma maneira geral, e este facto é comprovado pela fração de “Amostragem Global”, em todas as dimensões avaliadas o nível médio de satisfação é de BOM;

6º Nota-se uma diferente forma de interpretar o inquérito. Uns respondem restringindo-se ao “universo” da sua área de trabalho, enquanto outros respondem olhando para a organização como um todo o que implica respostas a dimensões diferentes;

7º Em face dos vieses ocorridos, fica a dúvida de quão fidedignas são as respostas apresentadas e os resultados obtidos. Provavelmente algumas dimensões poderiam levar a resultados mais baixos e outras a resultados com nível de satisfação mais elevado.

8 – AÇÕES A DESENVOLVER

1º Do ano anterior para este ano o modelo de impresso do inquérito (DQ 56), sofreu uma revisão para acrescentar a informação de Género e Divisão de cada trabalhador. Em face do que este apuramento trouxe de intimidativo para o trabalhador o modelo de impresso deverá sofrer nova revisão para retirar esta informação;

2º É necessário uma maior sensibilização para este inquérito. É necessário que o trabalhador compreenda que a sua resposta em nada o prejudicará, é totalmente confidencial e sem qualquer possibilidade de identificação, e que pelo contrário, os resultados servem para se perceber a sua satisfação e motivação no trabalho que se pretende seja cada vez mais autêntica e sustentada.

3º É conveniente remodelar a formulação das questões para não existirem disparidades na sua interpretação.

9 – CONCLUSÕES

Se partirmos do pressuposto de que os resultados não foram afetados pelos condicionalismos apresentados, pode concluir-se que refletem uma organização em que os trabalhadores se sentem satisfeitos e motivados a um nível que não inspira preocupações, uma vez que a média aponta para o BOM. Apesar de pontualmente se verificar alguma incidência no RAZOÁVEL também temos alguns resultados de MUITO BOM, no entanto estes vieses e limitações terão de ser trabalhadas para que os resultados nos possam representar de uma maneira mais segura a realidade organizacional.

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dr. Maria João Carneiro)

(12 de Abril de 2016)

APROVADO

A Administradora



(Dr. Elsa Justino)

(12 de Abril de 2016)

10 – ANEXO: Avaliação da Satisfação do Trabalhador – DQ56


 Avaliação da Satisfação do Trabalhador _____ Ano: _____

Estimado Trabalhador dos SASUTAD:

A sua colaboração e opinião é importante para a manutenção e melhoria de todo o Sistema de Gestão da Qualidade
Solicitamos-lhe alguns minutos do seu tempo, para responder a este breve questionário.

Muito Obrigada
A Administradora

Divisão Alimentar Divisão de Apoio ao Estudante Administração
 Núcleo A. Financeiro Núcleo A. Patrimonial Gabinete de Manutenção

SEXO FEMININO SEXO MASCULINO

Como Considera:	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau
Ambiente de Trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicação entre colegas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ligação com o seu Superior Hierárquico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ligação com a Administradora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalações (vestuário, salas de trabalho, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidade de aquisição de conhecimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade de informação e comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconhecimento do empenhamento colocado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adequação dos equipamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sugestões/Idéias:

OBRIGADA PELAS SUAS SUGESTÕES



DESTA FORMA CONTRIBUÍRÁ PARA A MELHORIA DAS CONDIÇÕES DO SEU TRABALHO

DO 5681 _____ Pág. 1 de 1

Figura 1 – Modelo do Impresso da “Avaliação da Satisfação do Trabalhador” – DQ56.