



SERVIÇOS DE  
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE  
DE TRÁS-OS-MONTES  
E ALTO DOURO

2017

# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR

## RELATÓRIO

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão



## Índice

|   |   |
|---|---|
| 1 – INTRODUÇÃO .....  | 2 |
| 2 – ÂMBITO DO ESTUDO.....                                     | 2 |
| 3 – METODOLOGIA.....  | 2 |
| 4 – AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS.....                | 3 |
| 5 – SUGESTÕES / IDEIAS.....                                   | 7 |
| 6 – ANÁLISE DOS DADOS .....                                   | 7 |
| 7 – AÇÕES A DESENVOLVER.....                                  | 7 |
| 8 – CONCLUSÕES .....  | 8 |
| 9 – ANEXO: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR – DQ56..... | 9 |

## 1 – INTRODUÇÃO

Alcançada a Concessão da Certificação pela Norma ISO 9001, será desejável que os colaboradores se tornem mais recetivos ao cumprimento dos requisitos da qualidade, como por exemplo a Avaliação de Satisfação de Trabalhador.

Os recursos humanos, em todas as organizações, é a determinante mais importante. Será desejável que o colaborador se sinta motivado para se envolver com empenho nas funções que lhe estão adstritas. Deste empenho depende o sucesso da organização. Este inquérito pretende avaliar várias dimensões. Uma ligada com a interatividade comunicacional, outras com o reconhecimento pelo esforço colocado e ainda outras associadas aos recursos e meios disponibilizados.

A HLS tem todo o interesse em perceber a organização no seu todo, com especial relevância para os recursos humanos, e assim melhor definir a estratégia de gestão a aplicar em cada circunstância e determinante organizacional.

## 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 está disponível na Plataforma do SGQ UEBE.Q – DQ 56. O documento pode ser extraído para o “Ambiente de Trabalho” do PC, preenchido e impresso, ou pode ser feita impressão e preenchimento feito à mão.

Garantiu-se a devolução em total anonimato, por introdução do inquérito, numa “Urna” inviolável para o efeito.

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

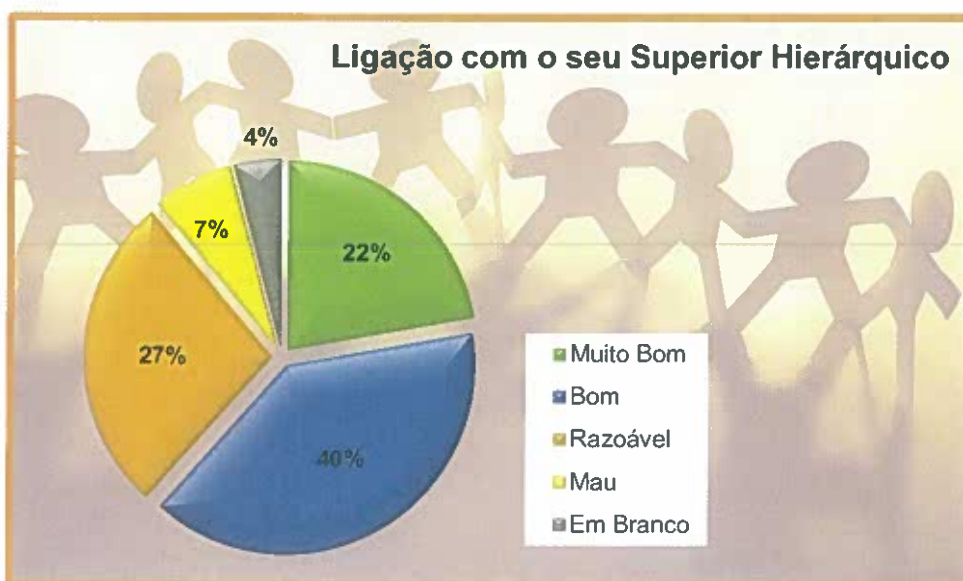
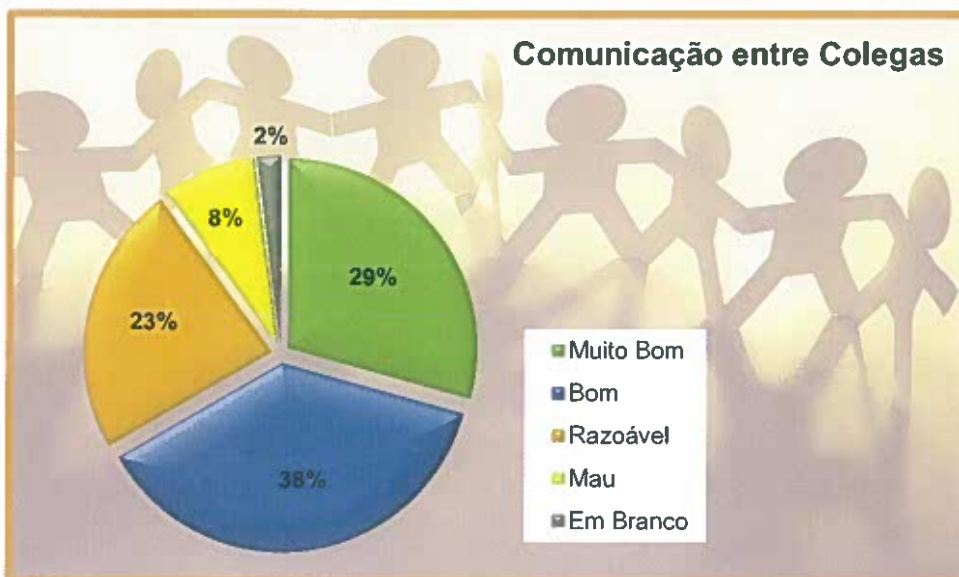
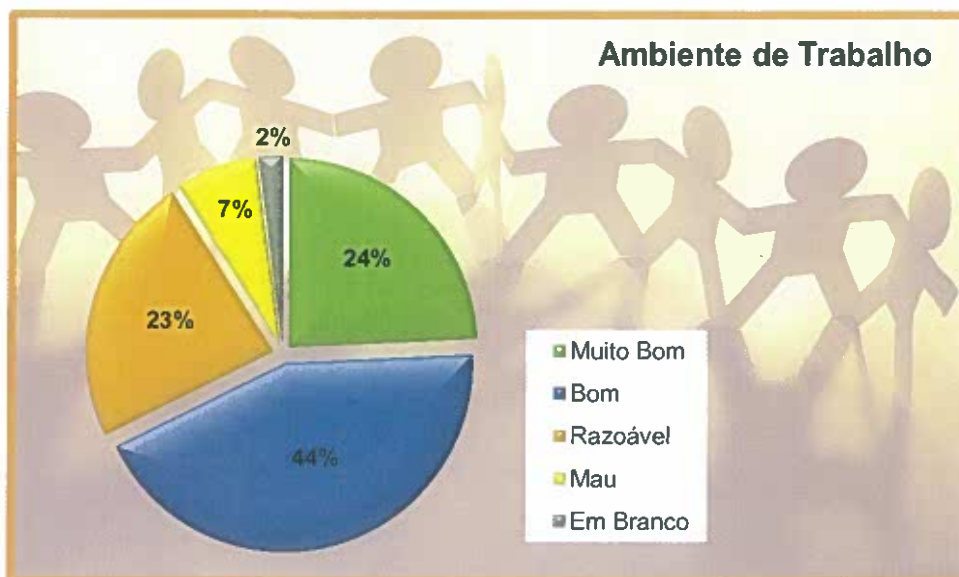
No inquérito, foi dada a possibilidade de serem indicadas “Sugestões/Ideias” que estão aqui transcritas na íntegra para análise superior.

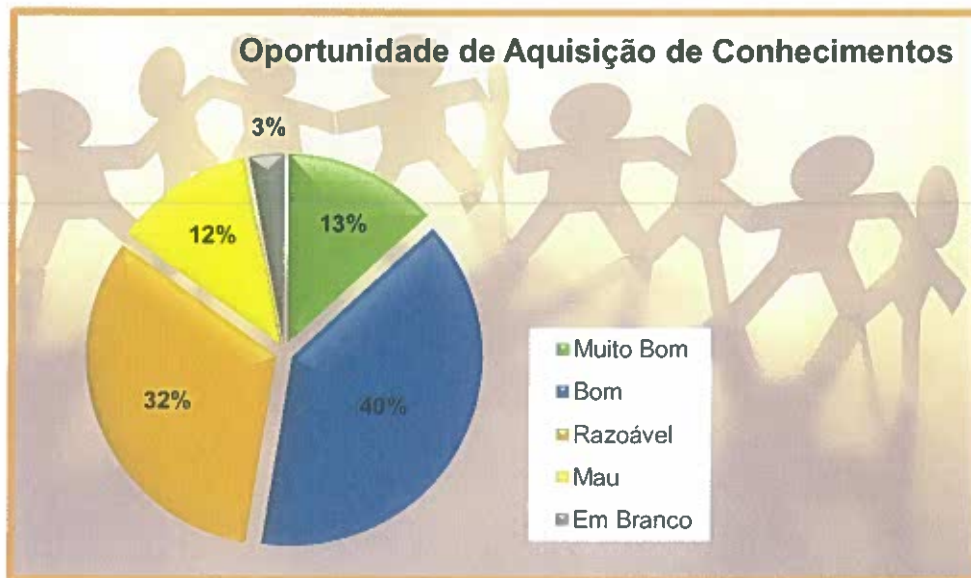
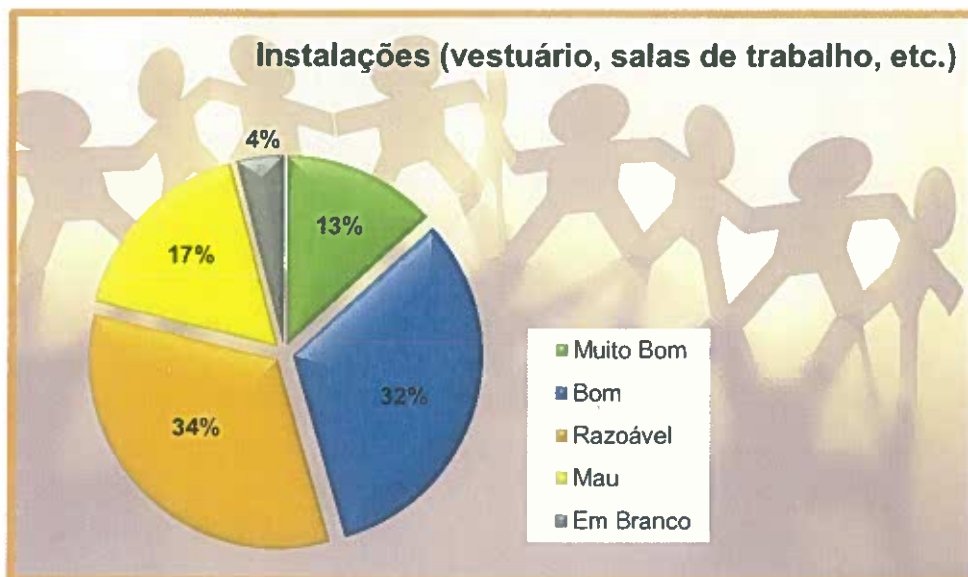
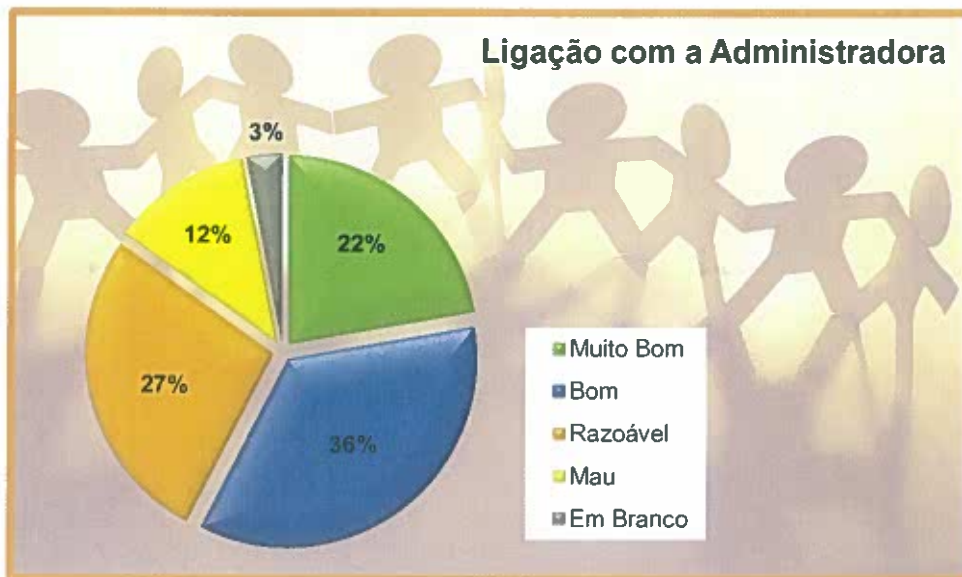
## 4 – AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS

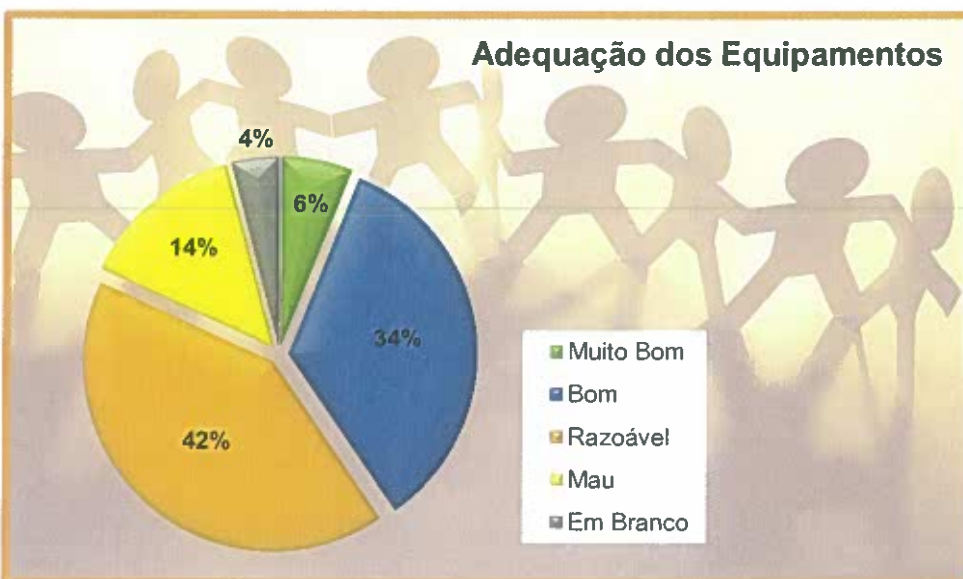
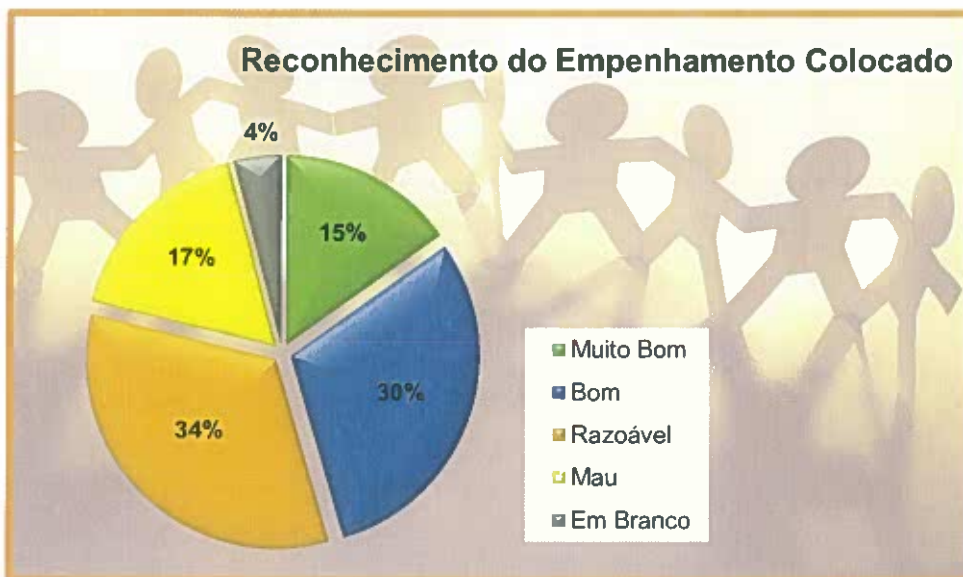
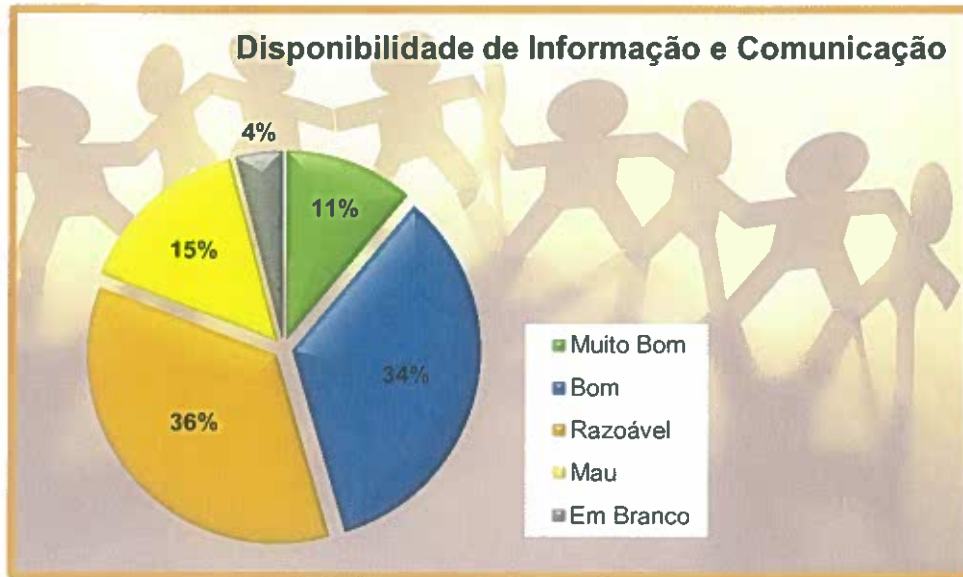
|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Amostragem                       | 124  |
| Impresso de Origem               | DQ 56  |
| Período de Recolha de Dados      | 26 de fevereiro a 16 de março  |
| Total de Inquéritos Distribuídos | O universo de trabalhadores no ativo no global são 124. A todos foi facultada a possibilidade de aceder ao preenchimento do Inquérito. |
| Percentagem                      | 100%   |
| Total de Inquéritos Recebidos    | 99   |
| Percentagem total da amostragem  | 79,84%   |
| Total de Inquéritos Trabalhados  | 99   |
| Percentagem relativa global      | 79,84%   |

Tabela 1 - Dados do Inquérito de Satisfação do Trabalhador.

| Perguntas do Inquérito                           | Muito Bom  | Bom        | Razoável   | Mau        | Em Branco | Total      |
|--|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Ambiente de Trabalho                             | 24         | 43         | 23         | 7          | 2         | 99         |
| Comunicação entre Colegas                        | 29         | 37         | 23         | 8          | 2         | 99         |
| Ligação com o seu Superior Hierárquico           | 22         | 39         | 27         | 7          | 4         | 99         |
| Ligação com a Administradora                     | 22         | 35         | 27         | 12         | 3         | 99         |
| Instalações (vestuário, salas de trabalho, etc.) | 13         | 32         | 33         | 17         | 4         | 99         |
| Oportunidade de Aquisição de Conhecimentos       | 13         | 39         | 32         | 12         | 3         | 99         |
| Disponibilidade de Informação e Comunicação      | 11         | 34         | 35         | 15         | 4         | 99         |
| Reconhecimento do Empenhamo Colocado             | 15         | 30         | 33         | 17         | 4         | 99         |
| Adequação dos Equipamentos                       | 6          | 34         | 41         | 14         | 4         | 99         |
| <b>Total</b>                                     | <b>155</b> | <b>323</b> | <b>274</b> | <b>109</b> | <b>30</b> | <b>891</b> |







## 5 – SUGESTÕES / IDEIAS

|    |   |
|----|---|
| 9  | “Não temos quem nos dê apoio, tudo faz o que quer e muitos querem mandar”                                     |
| 10 | “Melhores condições dos balneários. Recolocação do pessoal insatisfeito nas tarefas que estão a desempenhar ” |
| 34 | “Menos egoísmo entre colegas”   |

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

## 6 – ANÁLISE DOS DADOS

A análise estatística descritiva evidencia que os trabalhadores, em quase todas as dimensões dão a perceber satisfação perante os SASUTAD. A avaliação oscila entre o Muito Bom, o Bom e o Razoável.

Relativamente às Sugestões/Ideias, à exceção do nº 10, que se refere a requisitos infraestruturais, as outras duas são de avaliação intangível, e como tal, de mais difícil tratamento. As estruturas de chefia terão de estar atentas à forma como esta insatisfação poderá ser trabalhada.

## 7 – AÇÕES A DESENVOLVER

É prioritário desenvolver mais esforços, e pensar em ações para motivar os trabalhadores. A Avaliação de Trabalhadores deve passar a ser encarada por todos como uma ação que se realiza para trabalhar não só requisitos em falta, como uma oportunidade de expressarem de forma anónima a sua opinião sobre várias determinantes organizacionais.

Embora o principal foco de qualquer SGQ seja o cliente, para que a este lhe possam ser prestados serviços diferenciados, e visando, se possível exceder as suas expectativas, é necessário, que os clientes internos, que somos todos nós, sintamos condições de trabalho, reconhecimento e motivação como suporte fundamental a uma entrega empenhada às funções que a cada um estão alocadas. Como tal, a liderança sempre procura ouvir toda a equipa, e este Inquérito é uma auscultação formal a que ninguém se deve abster de participar.

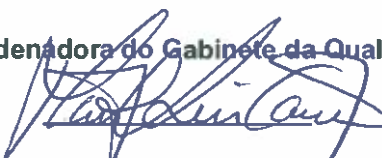


## 8 – CONCLUSÕES

A abertura para a mudança ainda tem algum caminho a percorrer o que é natural num Sistema ainda pouco maturado. A consciência de que o papel de cada trabalhador é o que faz com que o todo funcione é algo que terá se der repensado. Embora os resultados sejam positivos, a dificuldade na adesão a este apelo de participação pode ter um significado encapotado que não pode ser desvalorizado.

---

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



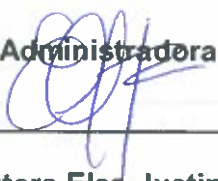
(Dr. Maria João Carneiro)  
(18 de Abril de 2018)

---

**Aprovo**

---

A Administradora



(Doutora Elsa Justino)  
(18 de Abril de 2018)

9 – 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

| SEXO FEMININO <input type="checkbox"/>           | SEXO MASCULINO <input type="checkbox"/> |                          |                          |                          |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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/Ideias:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**OBRIGADA PELAS SUAS SUGESTÕES**



DESTA FORMA CONTRIBUÍRÁ PARA A MELHORIA DAS CONDIÇÕES DO SEU TRABALHO

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

## Ficha Técnica

### **Título**

Inquérito de Satisfação do Trabalhador 2017

### **Coordenação/Conteúdo**

Maria João Carneiro

### **Layout Gráfico e Tratamento de Dados**

Bruno Oliveira

### **Propriedade**

Serviços de Ação Social da UTAD

### **Ano**

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão 2018