

ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

RESULTADOS DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

SÍNTESE PARA: Colaboradores e Website do ISCSP

Modelo CAF Educação

AGQ

ÁREA DE AVALIAÇÃO E
GARANTIA DA QUALIDADE

dezembro, 2019

Ficha Técnica do Documento:

Título do Documento: Resultados da satisfação Colaboradores
Colaborador/es Responsável/eis: Ana Filipa Santos e Ana Sousa
Área: AAGQ
Data Apresentação: dezembro 2019
Versão: V.1.0.

Controlo do Modelo:

Elaborado por: AAGQ
Código: AAGQ-RL-01
Revisto:
SV | Coordenadora | AAGQ
Aprovado:
IS | Vice-Presidente
Data:
11-11-2019

Índice

| | |
|--|---|
| Enquadramento | 4 |
| 1. Número de respostas..... | 4 |
| 2. Resultados..... | 4 |
| 3. Sugestões de melhoria apresentadas | 5 |
| 4. Comparação dos níveis de satisfação 2017 e 2019 | 6 |
| 5. Pontos Fortes e Aspetos a Melhorar..... | 7 |
| Considerações Finais..... | 8 |

Enquadramento

No âmbito do processo de autoavaliação (Modelo CAF Educação), para preparar a candidatura do ISCSP a nova certificação EFQM (*European Foundation for Quality Management*), foram aplicados questionários de avaliação da satisfação aos colaboradores docentes e não docentes.

O *link* de acesso ao questionário foi enviado aos colaboradores docentes no dia 21 de outubro. O questionário ficou disponível para preenchimento até ao dia 31 de outubro. Os coletores de resposta foram encerrados no dia 04 de novembro.

No caso dos colaboradores não docentes, os questionários foram aplicados em suporte papel e distribuídos, através dos coordenadores de área, a cada um dos colaboradores das respetivas equipas, no dia 21 de outubro. A data limite para entrega do questionário foi o dia 25 de outubro. Depois de preenchidos, os questionários foram colocados, por cada colaborador não docente, numa caixa destinada para o efeito. No dia 28 de outubro, a caixa foi aberta e deu-se início à leitura ótica, apuramento e análise dos referidos questionários.

1. Número de respostas

| Colaboradores | Universo | Amostra (respondentes) | Taxa de resposta |
|-----------------------------|----------|------------------------|------------------|
| Docentes ⁽¹⁾ | 94 | 50 | 53,2% |
| Não Docentes ⁽²⁾ | 79 | 78 | 98,7% |

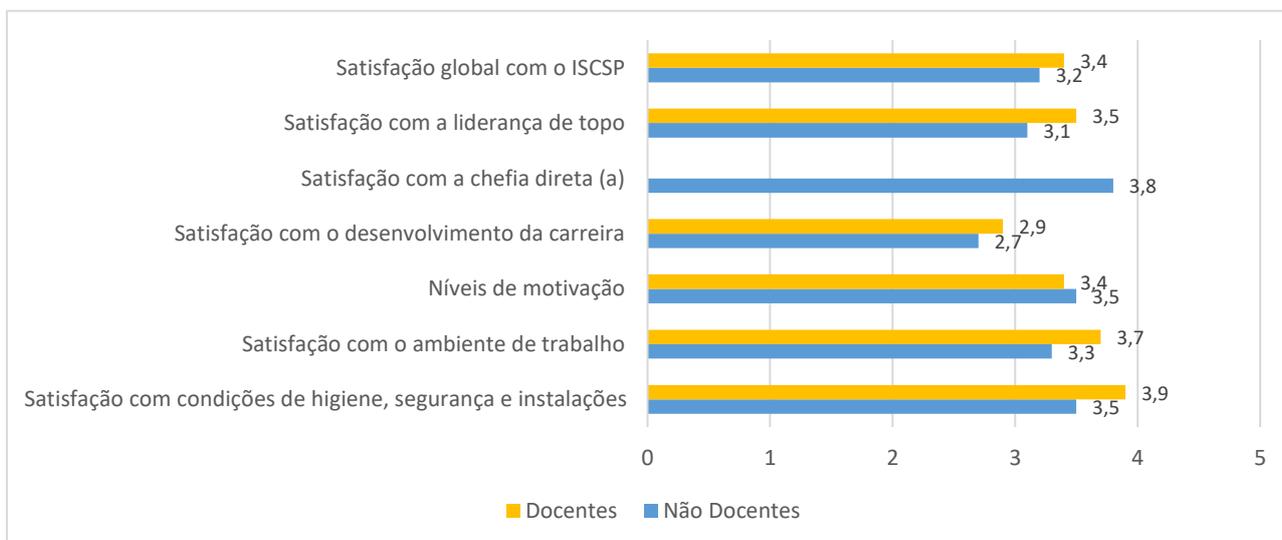
⁽¹⁾ O universo dos docentes de carreira.

⁽²⁾ No total dos 84 colaboradores não docentes, 5 estiveram ausentes do serviço na semana de aplicação dos questionários, pelo que consideramos o universo de 79 colaboradores não docentes.

2. Resultados

Os Colaboradores classificaram o seu nível de satisfação relativamente a cada uma das questões, tendo por base uma escala de 0 a 5, atendendo que **0** correspondia ao valor extremamente negativo (**Muito Insatisfeito**) e **5** ao valor extremamente positivo (**Muito Satisfeito**).

Gráfico 1 - Satisfação dos colaboradores por grupo de questão

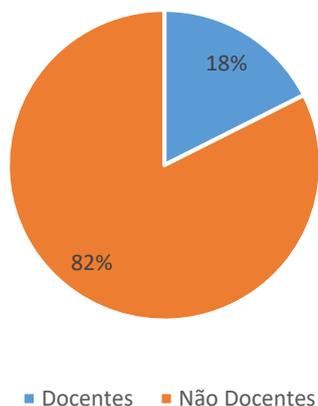


(a) Grupo de questões colocado apenas aos Colaboradores Não Docentes.

3. Sugestões de melhoria apresentadas

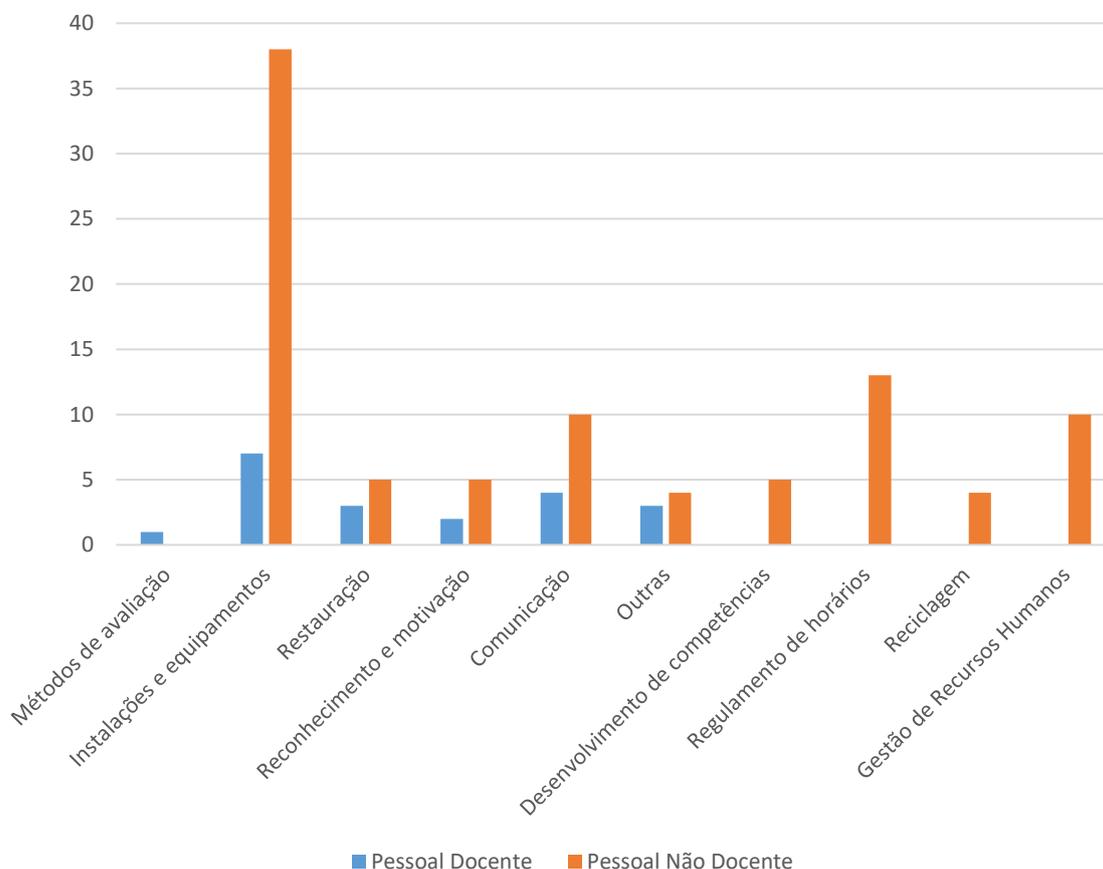
Neste processo de autoavaliação, foi apresentado um total de 114 sugestões de melhoria, sendo que 94 sugestões foram apresentadas pelos colaboradores não docentes e 20 sugestões pelos colaboradores docentes.

Gráfico 3 – Sugestões de melhoria apresentadas



As 114 sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores distribuíram-se pelas categorias que apresentamos no gráfico 4.

Gráfico 4 – Total de sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores



4. Comparação dos níveis de satisfação 2017 e 2019

Nos gráficos que se seguem (gráficos 6 e 7), apresentamos a evolução da satisfação dos colaboradores do ISCSP (docentes e não docentes), nestes dois processos de autoavaliação (2017 e 2019).

Gráfico 6 - Comparação da satisfação dos colaboradores não docentes por grupo de questão



Gráfico 7 – Comparação da satisfação dos colaboradores docentes por grupo de questão



Em ambos os casos, verificamos que a satisfação dos colaboradores regista oscilações mínimas, mantendo-se na maior parte dos indicadores avaliados, acima dos 3,5, numa escala de 0 a 5, em que **0** correspondia ao valor extremamente negativo (**Muito Insatisfeito**) e **5** ao valor extremamente positivo (**Muito Satisfeito**).

5. Pontos Fortes e Aspetos a Melhorar

Neste ponto identificamos os pontos fortes e os aspetos a melhorar, com base nos resultados dos questionários aplicados aos colaboradores (docentes e não docentes). Considerámos como pontos fortes os indicadores com uma média de satisfação igual ou superior a 4 e como aspetos a melhorar os indicadores com uma média de satisfação igual ou inferior a 2,5.

De modo a simplificar a leitura da informação, os aspetos identificados são seguidos da respetiva média de satisfação.

| Colaboradores Docentes |
|---|
| <i>Pontos fortes</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • As instalações, designadamente ao nível dos gabinetes dos docentes (4,5) • Condições de segurança (4,4) • A relação entre alunos e docentes (4,2) • Condições de higiene das instalações (4,2) • Espaços de utilização comum no ISCSP (salas de reuniões, espaços de convívio, etc.) (4,2) • A relação entre docentes e não docentes (4,1) |
| <i>Aspetos a melhorar</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de restauração (2,3) • Oportunidades de conciliação entre a carreira docente e a carreira de investigação (2,4) • Mecanismos de consulta e diálogo entre os docentes e os órgãos de gestão (2,8) |

| Colaboradores Não Docentes |
|---|
| <i>Pontos fortes</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • A chefia direta encoraja a confiança mútua e o respeito (4,0) • Condições no posto de trabalho (4,0) • Equipamentos informáticos disponíveis (4,0) |
| <i>Aspetos a melhorar</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de restauração (2,0) • Oportunidades para a participação em projetos de ligação à sociedade (2,1) • Espaços de utilização comum no ISCSP (salas de reuniões, espaços de convívio, etc.) (2,4) |

A diferença existente ao nível da satisfação, entre os colaboradores, com os espaços de utilização comum no ISCSP, prende-se com a sugestão de melhoria para a criação de um espaço comum para refeições para os colaboradores não docentes (sugestão de melhoria apresentada por cerca de 34 colaboradores não docentes).

Em síntese, as sugestões de melhoria, incidem essencialmente sobre:

- Serviço de restauração (colaboradores docentes e não docentes);
- Oportunidades de conciliação entre a carreira docente e a carreira de investigação (colaboradores docentes);
- Oportunidades para a participação em projetos de ligação à sociedade (colaboradores não docentes).

Considerações Finais

O atual processo de aplicação dos questionários aos colaboradores docentes e não docentes, decorreu dentro da normalidade, à semelhança do processo de 2017. Os prazos definidos inicialmente foram cumpridos.

Salientamos o aumento significativo do número de sugestões apresentadas pelos colaboradores não docentes, o que demonstra uma maior confiança neste processo de autoavaliação.

No que se refere aos aspetos a melhorar, mantém-se inalterado o nível de satisfação com o serviço de restauração, face ao processo de autoavaliação anterior.