ISCSP
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

RESULTADOS - INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES DO ISCSP

RELATÓRIO SÍNTESE

MODELO CAF EDUCAÇÃO

Ano letivo 2020/21

Dezembro, 2021

Ficha Técnica do Documento:

Título do Documento: Resultados - Inquérito de avaliação da satisfação aos colaboradores do ISCSP – Relatório Síntese – Modelo CAF Educação, Ano Letivo 2020/21
Elaborado por: AAGQ e Vice-Presidente para a Área de Avaliação e Garantia da Qualidade
Versão: 01

Controlo do Modelo:
Elaborado por: AAGQ
Código: AAGQ-RL-02
Revisto:
SV|Coordenadora|AAGQ
Aprovado:
IS|Vice-Presidente
Data:
26-07-2021

Índice

Enquadramento 4
1. Número de respostas 4
2. Resultados 4
2.1. Síntese dos resultados 4
2.2. Resultados detalhados 6
3. Sugestões de melhoria apresentadas 12
4. Comparação dos níveis de satisfação 2017, 2019 e 2021 13
5. Pontos Fortes e Aspetos a Melhorar 15
Considerações Finais 17

Enquadramento

No âmbito do processo de autoavaliação (Modelo CAF Educação) foram aplicados inquéritos por questionário para avaliação da satisfação aos colaboradores docentes e aos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos do ISCSP.

O *link* de acesso ao questionário foi enviado aos colaboradores docentes no dia 22 de junho. O questionário ficou disponível para preenchimento até ao dia 14 de julho e os coletores de resposta foram encerrados nesse mesmo dia.

No caso dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos, os questionários foram aplicados em suporte papel e distribuídos, através dos coordenadores de área, a cada um dos colaboradores das respetivas equipas, no dia 30 de junho. A data limite para entrega do questionário foi o dia 11 de julho. Depois de preenchidos, os questionários foram diretamente colocados, por cada um dos respondentes, numa caixa destinada para o efeito. No dia 16 de julho, a caixa foi aberta e deu-se início à leitura ótica, apuramento e análise dos referidos questionários.

Com este relatório pretendemos apresentar os resultados dos questionários aplicados e as sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores neste processo. No final, será feita uma breve comparação dos resultados obtidos em todos os processos de autoavaliação do ISCSP.

1. Número de respostas

Tabela 1 – Participação dos colaboradores no processo de autoavaliação.

Colaboradores	Universo	Total de respondentes	Taxa de resposta
Docentes	172	115	66,9%
Serviços Técnicos e Administrativos	76	74	97,4%

Por observação da tabela 1 evidencia-se a elevada taxa de resposta dos colaboradores ao questionário aplicado, à semelhança do que sucedeu nos anteriores processos de autoavaliação anteriores.

2. Resultados

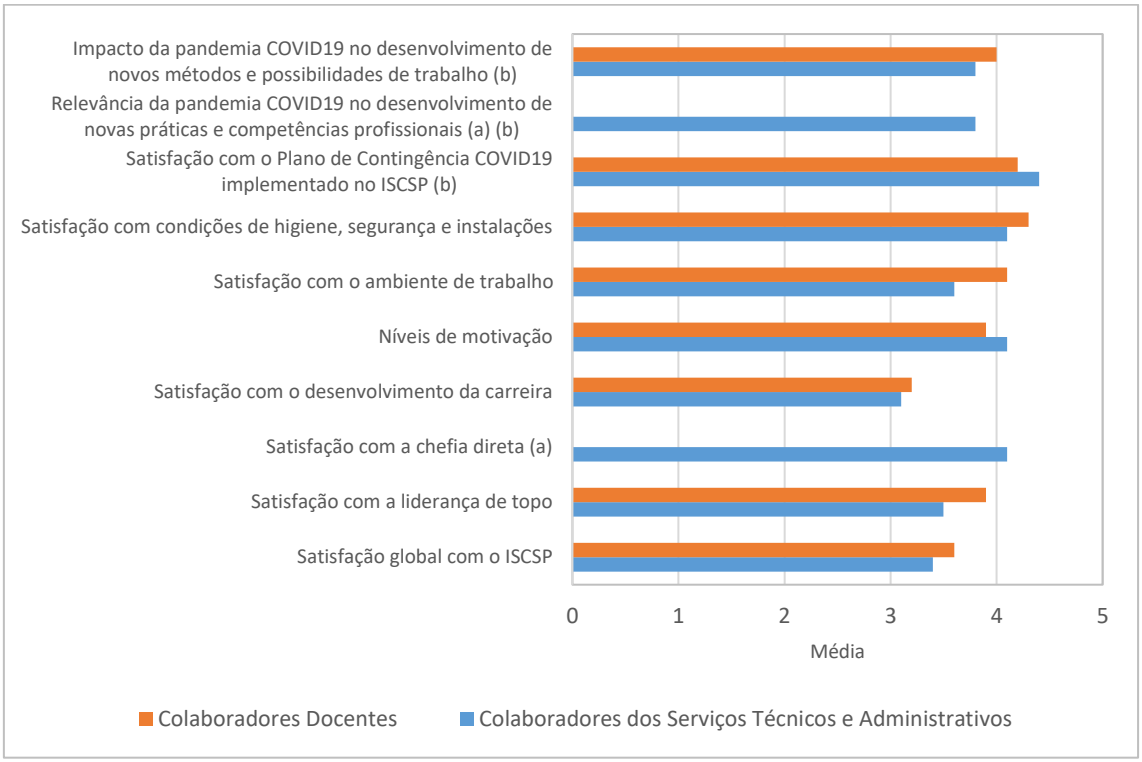
Os Colaboradores classificaram o seu nível de satisfação relativamente a cada uma das questões, tendo por base uma escala de 0 a 5, atendendo que **0** corresponde ao valor extremamente negativo (**Muito Insatisfeito**) e **5** ao valor extremamente positivo (**Muito Satisfeito**).

2.1. Síntese dos resultados

No questionário aplicado aos colaboradores em 2021 foram integrados novos grupos de questões relacionadas com o período de pandemia COVID19.

Segue-se a análise dos resultados obtidos em ambos os inquéritos aplicados.

Gráfico 1 - Satisfação dos colaboradores por grupo de questão.



(a) Grupo de questões colocado apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos do ISCSP.
(b) Grupo de questões integradas pela primeira vez no questionário de 2021.

O nível médio de satisfação dos colaboradores do ISCSP é globalmente elevado em todas as vertentes avaliadas, uma vez que se situa acima do nível 3.

Através da observação do gráfico 1, destaca-se a satisfação dos colaboradores com o Plano de Contingência COVID 19 implementado no ISCSP, bem como a satisfação com as condições de higiene, segurança e com as instalações. Evidenciam-se também os elevados níveis de motivação e, no caso dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos, destaca-se ainda a satisfação com a chefia direta.

Por outro lado, e apesar de consideravelmente satisfeitos, quer os colaboradores docentes quer os dos serviços técnicos e administrativos apresentam um nível de satisfação um pouco mais reduzido no que respeita ao desenvolvimento da sua carreira. Contudo, salientamos que, mesmo nesta vertente, o nível de satisfação é superior a 3 em ambos os casos.

De seguida apresentam-se os resultados de forma mais detalhada em todos os *itens* avaliados em ambos os questionários.

2.2. Resultados detalhados

Neste ponto, através das tabelas que se seguem, são apresentados os valores médios de satisfação dos colaboradores do ISCSP relativamente a cada um dos aspetos avaliados em cada vertente.

Tabela 1 – Satisfação Global com o ISCSP, em valores médios.

Satisfação Global com o ISCSP	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Imagem do ISCSP	4,0	3,8
Projeção do ISCSP na sociedade	3,6	3,5
Responsabilidade Social do ISCSP (desenvolvimento de atividades no âmbito da responsabilidade social)	3,7	3,2
Política da Qualidade do ISCSP	4,0	3,5
Envolvimento dos docentes na preparação dos processos de tomada de decisão nos assuntos respeitantes à docência (ex.: Unidades de Coordenação)	3,4	(b)
Envolvimento dos colaboradores dos serviços técnicos administrativos na preparação dos processos de tomada de decisão nos assuntos respeitantes aos serviços onde exercem a sua atividade	(a)	3,0
Envolvimento dos docentes em atividades de melhoria respeitantes à docência e investigação	3,3	(b)
Envolvimento dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos em atividades de melhoria contínua no âmbito das suas áreas	(a)	3,5
Envolvimento dos colaboradores (colaboradores docentes e colaboradores dos serviços técnicos e administrativos) no cumprimento da missão do ISCSP	3,4	3,5
Mecanismos de consulta e diálogo entre os colaboradores e os órgãos de gestão	3,3	3,0

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos; (b) Questão colocada apenas aos Colaboradores Docentes.

Relativamente à vertente da satisfação Global com o ISCSP todos os aspetos apresentam um nível de satisfação superior a 3, destacando-se a satisfação dos colaboradores com a imagem do ISCSP e a sua Política da Qualidade.

Tabela 2 – Satisfação com a Liderança de Topo, em valores médios.

Satisfação com a Liderança de Topo	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Lidera através do exemplo	3,6	3,5
Encoraja a confiança mútua e o respeito	3,8	3,7
Aceita sugestões	3,7	3,7
Formula claramente a missão e os objetivos estratégicos	3,9	3,4
Transmite a missão e os objetivos estratégicos aos *stakeholders*	3,8	3,4
Defende os interesses estratégicos da instituição no plano externo	3,9	3,8
Promove mecanismos de reconhecimento dos esforços individuais	3,5	3,2
Promove mecanismos de reconhecimento dos esforços das equipas	3,4	3,2
Estou globalmente satisfeito(a) com a liderança do ISCSP	3,8	(a)

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores Docentes.

A avaliação da satisfação com a liderança de topo respeita à satisfação com o Presidente do ISCSP. Neste caso, o nível de satisfação dos colaboradores com todos os aspetos avaliados é igual ou superior a 3,2. Porém, destaca-se satisfação dos colaboradores com a liderança de topo, nos aspetos que se seguem:

- Formula claramente a missão e os objetivos estratégicos;
- Defende os interesses estratégicos da instituição no plano externo;
- Encoraja a confiança mútua e o respeito;
- Transmite a missão e os objetivos estratégicos aos *stakeholders*.

Tabela 3 – Satisfação com a Chefia Direta, em valores médios.

Satisfação com a Chefia Direta	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Lidera através do exemplo	(a)	4,3
Estabelece uma comunicação eficaz com a equipa	(a)	3,9
Encoraja a confiança mútua e o respeito	(a)	4,2
Aceita sugestões	(a)	4,2
Demonstra empenho no processo de mudança e modernização	(a)	4,4
Delega competências	(a)	4,0
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	(a)	4,2
Estimula a iniciativa das pessoas	(a)	4,1
Define claramente os objetivos operacionais para a Área	(a)	4,0
Transmite claramente os objetivos operacionais	(a)	4,0
Define claramente os objetivos individuais dos colaboradores da Área	(a)	4,1
Transmite claramente os objetivos individuais aos colaboradores da Área	(a)	4,0
Reconhece os esforços individuais dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos	(a)	4,1
Reconhece os esforços das equipas de colaboradores dos serviços técnicos e administrativos	(a)	4,1

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos.

A tabela 3 evidencia a elevada satisfação dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos com a sua Chefia Direta. Todos os aspetos avaliados nesta vertente apresentam um nível de satisfação igual ou superior a 3,9. Destaca-se, porém, o elevado nível de satisfação com o empenho da Chefia direta no processo de mudança e modernização, bem como o facto de considerarem que esta Chefia lidera através do exemplo.

Tabela 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira, em valores médios.

Satisfação com o desenvolvimento da carreira	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Oportunidades de conciliação entre a carreira docente e a carreira de investigação	2,9	(b)
Oportunidades criadas para o desenvolvimento da carreira profissional	(a)	3,1
Oportunidades de participação em ações de formação para o desenvolvimento dos objetivos individuais	(a)	3,6
Oportunidades de desenvolvimento de novas competências e dinamização de projetos para além da docência e investigação (ex.: Unidades de missão)	3,0	(b)
Oportunidades para o desenvolvimento de novas competências	(a)	3,4
Oportunidades de integração em programas de internacionalização e cooperação	3,0	(b)
Oportunidades para participar em projetos de ligação à sociedade	3,1	2,7
Oportunidades de formação interna e/ou externa (tecnologias de ensino s distância, estratégias pedagógicas para alunos com necessidades educativas especiais, aprendizagem em serviço, objetivos de desenvolvimento sustentável,…)	3,8	(b)
Oportunidades de publicação de artigos em revistas com *peer review*/livros e capítulos de livros/manuais	3,4	(b)
Oportunidades de participação como orador(a) e/ou organizador(a) de conferências de âmbito nacional e internacional	3,3	(b)
Oportunidades de progressão na carreira	2,6	2,7

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos; (b) Questão colocada apenas aos Colaboradores Docentes.

A tabela 4 mostra que os colaboradores, de uma forma global, se encontram satisfeitos com as oportunidades de formação e a participação em ações de formação. Destaca-se, ainda, a satisfação dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos com as oportunidades existentes para o desenvolvimento de competências. O aspeto relacionado com as oportunidades de progressão na carreira é o que revela um nível de satisfação menor, apesar de superior a 2,5. Contudo, trata-se de um aspeto sobre o qual o ISCSP não tem autonomia para a sua execução direta, pelo que se encontra dependente dos constrangimentos existentes a nível orçamental e legal.

Tabela 5 – Níveis de motivação, em valores médios.

Níveis de Motivação	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Desenvolver trabalho em equipa	3,8	4,2
Aplicar novos métodos de trabalho	(a)	4,1
Participar em projetos de mudança no ISCSP	3,8	4,0
Apresentar sugestões de melhoria	3,8	4,0
Participar em ações de formação	(a)	4,1

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos.

A tabela 5 mostra que os colaboradores se encontram motivados. O seu nível de satisfação é igual ou superior a 3,8 em todos os aspetos avaliados nesta vertente. Relativamente aos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos destaca-se a sua motivação para:

- desenvolver trabalho em equipa;
- aplicar novos métodos de trabalho;
- participar em ações de formação.

Tabela 6 – Satisfação com o ambiente de trabalho, em valores médios.

Satisfação com o ambiente de trabalho	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Ambiente de trabalho no ISCSP	3,7	3,7
A articulação com outros serviços do ISCSP	(a)	3,4
Modo como o ISCSP dirime conflitos relacionados com a atividade *docente (aluno-Professor/Professor-aluno)*	3,6	(b)
Modo como o ISCSP dirime os conflitos relacionados com a atividade profissional	(a)	3,1
Possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar	3,7	3,2
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com saúde	3,9	3,6
Relação com os colegas	3,7	4,2
Relação entre colaboradores docentes e colaboradores dos serviços técnicos e administrativos	4,3	3,6
Relação entre alunos e colaboradores docentes	4,3	(b)
Relação entre alunos e colaboradores dos serviços técnicos e administrativos	(a)	3,7

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos; (b) Questão colocada apenas aos Colaboradores Docentes.

No que respeita à satisfação com o ambiente de trabalho, a tabela 6 evidencia que os aspetos que mais satisfazem os colaboradores incidem na relação que existente entre eles e na relação que mantêm com os alunos.

Tabela 7 – Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e instalações, em valores médios.

Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e instalações	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Gabinetes dos docentes	4,4	(b)
Posto de trabalho	(a)	4,4
Salas de aula	4,4	(b)
Locais de atendimento	(a)	4,3
Equipamentos e serviços de apoio à atividade letiva	4,2	(b)
Equipamentos informáticos disponíveis	(a)	4,4
Software disponível	(a)	4,1
Condições de higiene das instalações	4,6	4,2

Condições de ergonomia	4,2	4,2
Condições de segurança	4,6	4,4
Espaços de utilização comum no ISCSP (salas de reuniões, espaços de convívio,…)	4,3	3,6
Serviço de restauração	3,3	3,2

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos; (b) Questão colocada apenas aos Colaboradores Docentes.

A satisfação dos colaboradores com as condições de higiene, segurança, equipamentos e instalações é globalmente elevada (nível de satisfação igual ou superior a 3,2), destacando-se as condições de segurança, a higiene das instalações, as salas de aula, os gabinetes e postos de trabalho dos colaboradores.

Tabela 8 – Satisfação com o Plano de Contingência COVID19 implementado no ISCSP, em valores médios.

Satisfação com o Plano de Contingência COVID19 implementado no ISCSP	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Localização dos dispensadores de álcool gel	4,6	(b)
Disponibilização de álcool gel	(a)	4,8
Disponibilização de equipamento individual de proteção (máscaras, viseiras,...)	4,2	4,8
Desinfeção das salas de aula	4,5	(b)
Desinfeção dos gabinetes	4,3	(b)
Desinfeção dos postos de trabalho	(a)	4,2
Desinfeção dos espaços de utilização comum no ISCSP (salas de reuniões, espaços de convívio,…)	4,4	4,2
Regime de ensino a distância	4,2	(b)
Alterações aos horários (organização por trimestres)	3,4	(b)
Regime de teletrabalho	(a)	3,9

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos; (b) Questão colocada apenas aos Colaboradores Docentes.

A tabela 6 evidencia a satisfação dos colaboradores com o Plano de Contingência COVID19 e as respetivas medidas implementadas no ISCSP, durante o período de pandemia. Destaca-se a sua satisfação com os seguintes aspetos:

- Disponibilização de álcool gel;
- Disponibilização de equipamento individual de proteção (máscaras, viseiras, ...);
- Localização dos dispensadores de álcool gel;
- Desinfeção das salas de aula.

A alteração feita aos horários no ano letivo 2020/21 (organização por trimestres), como resposta ao período de pandemia vivido e a necessidade de organização do ensino a distância e presencial, foi o aspeto classificado com um menor nível de satisfação por parte dos colaboradores docentes. Este aspeto foi focado ao longo do ano letivo em vários momentos de monitorização. A presidência do ISCSP teve esta análise em consideração e voltou à organização do ano letivo por semestres.

Tabela 9 – Relevância da Pandemia COVID19 no desenvolvimento de novas práticas e competências profissionais, em valores médios.

Relevância da Pandemia COVID19 no desenvolvimento de novas práticas e competências profissionais	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Desenvolvimento de competências digitais	(a)	3,9
Inovação nos processos e procedimentos do serviço	(a)	3,8
Participação em ações de formação	(a)	3,6

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos.

Os colaboradores dos serviços técnicos e administrativos do ISCSP consideram que a Pandemia COVID19 foi relevante para o desenvolvimento de novas práticas e competências profissionais, principalmente no que se refere ao desenvolvimento de competências digitais e à inovação nos processos e procedimentos do serviço.

Tabela 10 – Impacto da Pandemia COVID19 no desenvolvimento de novos métodos e possibilidades de trabalho, em valores médios.

Impacto da Pandemia COVID19 no desenvolvimento de novos métodos e possibilidades de trabalho	Colaboradores	
	Docentes	Serviços Técnicos e Administrativos
Utilização das competências digitais adquiridas no decurso da pandemia	4,1	(b)
Organização e desenho do(s) programa(s) de Unidades Curriculares	3,7	(b)
Processos e procedimentos de contacto com os estudantes	3,9	(b)
Colaboração entre pessoas e instituições nacionais	3,8	(b)
Colaboração entre pessoas e instituições internacionais	3,8	(b)
Disponibilidade para utilizar as competências digitais adquiridas	(a)	4,1
Desenho de novos processos e procedimentos no serviço	(a)	3,9
Forma de contacto com o público alvo do serviço	(a)	3,8
Reestruturação dos horários de funcionamento do serviço	(a)	3,7
Manutenção da colaboração em regime de teletrabalho, quando o fluxo de trabalho no serviço o permita e/ou justifique	(a)	4,0
Aumento da participação em ações de formação para aquisição e/ou reforço de competências	(a)	3,7

(a) Questão colocada apenas aos Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos; (b) Questão colocada apenas aos Colaboradores Docentes.

A tabela 10 mostra que os colaboradores consideram que a Pandemia COVID19 teve impacto no desenvolvimento de novos métodos e possibilidades de trabalho, com maior destaque para a utilização das competências digitais adquiridas no decurso da pandemia. Contudo, existem ainda outros aspetos também com elevado destaque, designadamente:

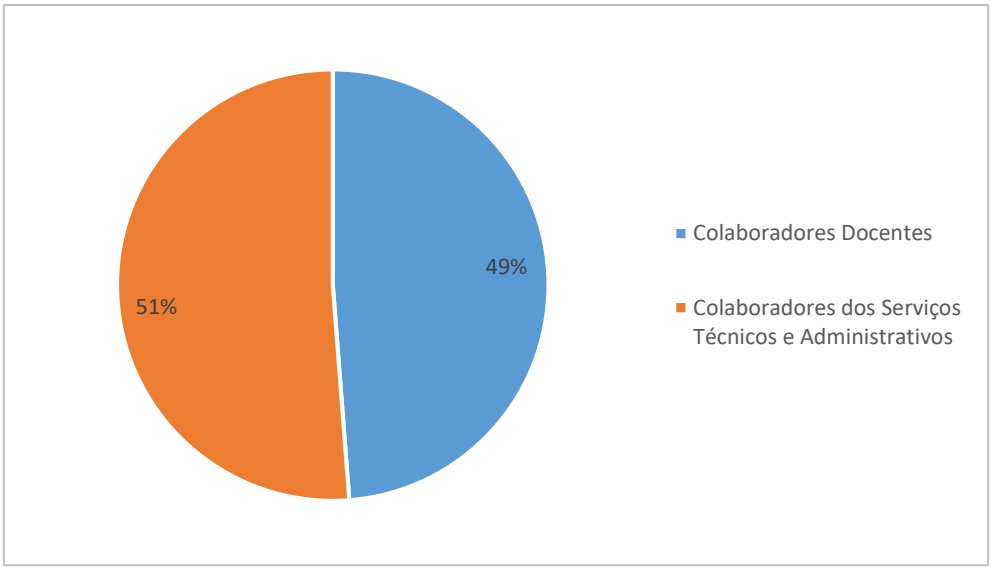
- Processos e procedimentos de contacto com os estudantes;
- Colaboração entre pessoas e instituições nacionais;
- Colaboração entre pessoas e instituições internacionais;
- Manutenção da colaboração em regime de teletrabalho, quando o fluxo de trabalho no serviço o permita e/ou justifique;
- Forma de contacto com o público alvo do serviço.

Os colaboradores do ISCSP consideram que a pandemia COVID 19 teve impacto no desenvolvimento de novos métodos e possibilidades de trabalho, com maior destaque para a utilização das competências digitais adquiridas.

3. Sugestões de melhoria apresentadas

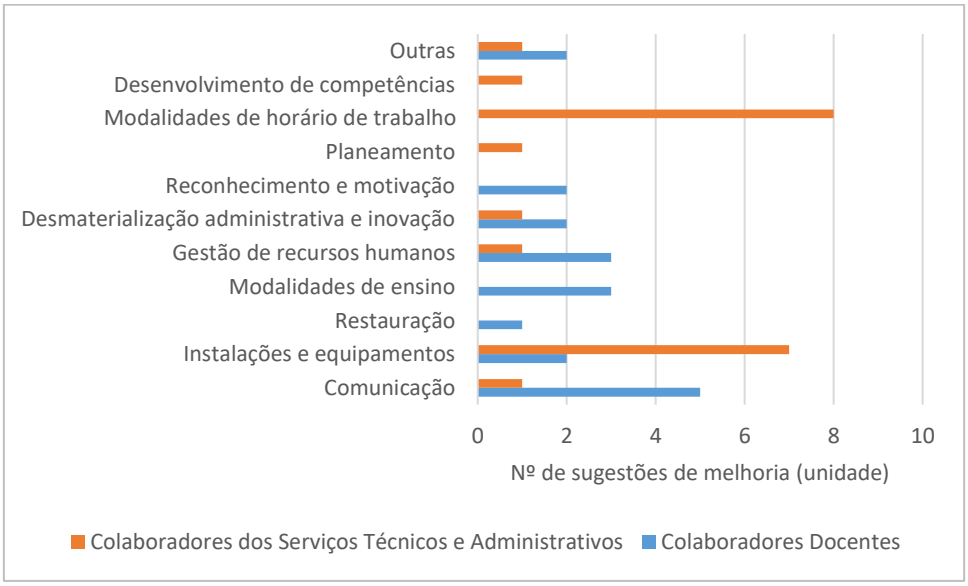
Neste processo de autoavaliação, foi apresentado um total de 41 sugestões de melhoria: 21 sugestões foram apresentadas pelos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos e 20 sugestões pelos colaboradores docentes.

Gráfico 2 – Sugestões de melhoria apresentadas.



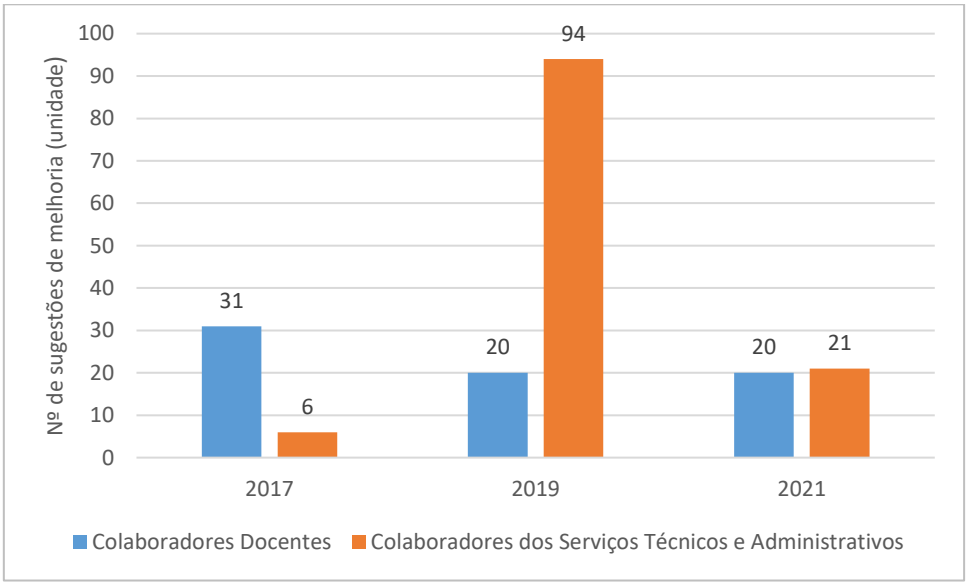
As 41 sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores distribuíram-se pelas categorias que apresentamos no gráfico 3.

Gráfico 3 – Total de sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores.



Por observação do gráfico 3 constatamos que, ao nível dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos, se destacam as sugestões de melhoria relacionadas com as modalidades de horário de trabalho. Por seu lado, as sugestões apresentadas pelos docentes incidem maioritariamente ao nível da comunicação.

Gráfico 4 – Comparação do total de sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores (2017, 2019 e 2021).



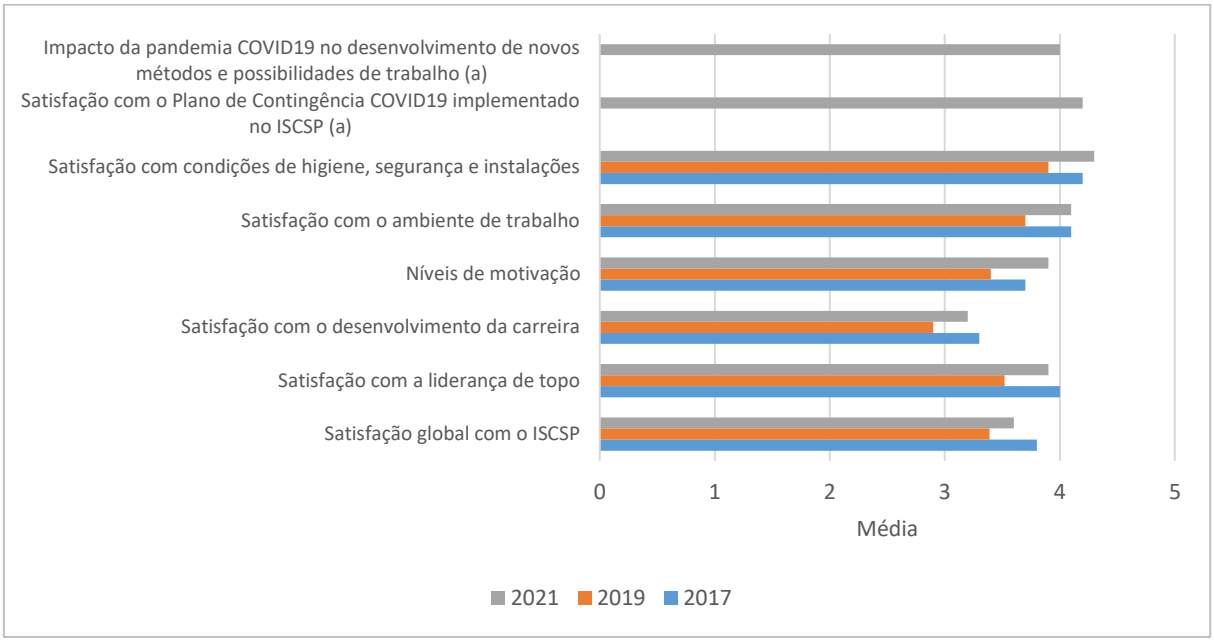
A recolha de sugestões dos colaboradores do ISCSP, no momento do diagnóstico organizacional, é feita desde 2017. A recolha é feita através do preenchimento do campo próprio para o efeito, nos inquéritos por questionário para avaliação da satisfação aos colaboradores docentes e aos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos do ISCSP.

O gráfico 4 mostra que neste último processo de autoavaliação houve uma diminuição acentuada ao nível das sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos, face ao processo de autoavaliação anterior. Em 2019 foram apresentadas 114 sugestões de melhoria no total, sendo que 94 foram apresentadas pelos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos. Por sua vez, em 2021 foram apresentadas 41 sugestões de melhoria, das quais 21 foram apresentadas pelos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos.

4. Comparação dos níveis de satisfação 2017, 2019 e 2021

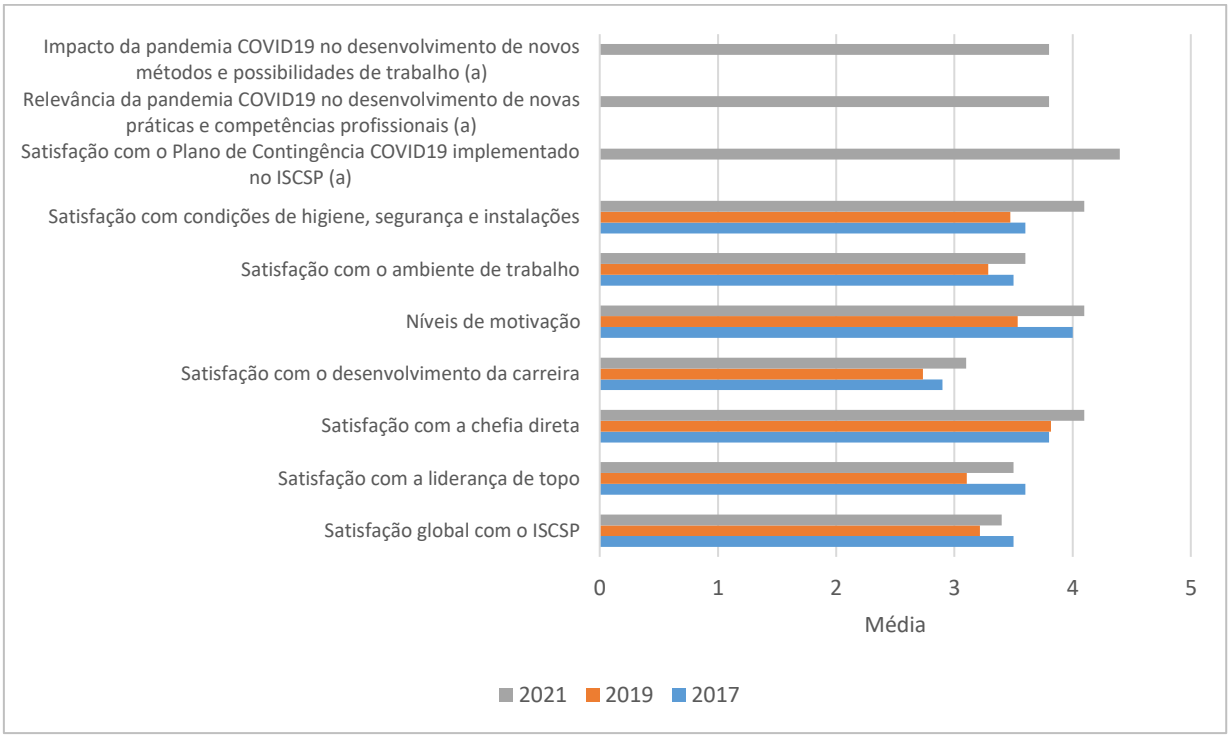
Nos gráficos que se seguem (gráficos 5 e 6), apresentamos a evolução da satisfação dos colaboradores do ISCSP, nos três processos de autoavaliação (2017, 2019 e 2021).

Gráfico 5 - Comparação da satisfação dos colaboradores docentes por grupo de questão.



(a) Grupo de questões integradas pela primeira vez no questionário de 2021.

Gráfico 6 – Comparação da satisfação dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos por grupo de questão.



(a) Grupo de questões integradas pela primeira vez no questionário de 2021.

Verifica-se que o nível de satisfação dos colaboradores do ISCSP aumentou significativamente neste último processo (2021), apesar do contexto de pandemia vivido. Como evidenciado anteriormente, todas as vertentes avaliadas apresentam níveis médios de satisfação iguais ou superiores a 3.

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. Dado o aumento do nível de satisfação dos colaboradores e mantendo o compromisso do ISCSP com a melhoria contínua, 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 3.

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

Colaboradores Docentes

Pontos fortes	*Média*
Condições de higiene das instalações	4,6
Condições de segurança	4,6
Localização dos dispensadores de álcool gel	4,6
Desinfeção das salas de aula	4,5
Desinfeção dos espaços de utilização comum no ISCSP (salas de reuniões, espaços de convívio,…)	4,4
Gabinetes dos docentes	4,4
Salas de aula	4,4
Espaços de utilização comum no ISCSP (salas de reuniões, espaços de convívio,…)	4,3
A relação entre alunos e docentes	4,3
Desinfeção dos gabinetes	4,3
A relação entre colaboradores docentes e colaboradores dos serviços técnicos e administrativos	4,3
Equipamentos e serviços de apoio à atividade letiva	4,2
Disponibilização de equipamento individual de proteção (máscaras, viseiras,...)	4,2
Regime de ensino a distância	4,2
Condições de ergonomia	4,2
Utilização das competências digitais adquiridas no decurso da pandemia	4,1
A imagem do ISCSP	4,0
A Política da Qualidade do ISCSP	4,0

Aspetos a melhorar	*Média*
Oportunidades de conciliação entre a carreira docente e a carreira de investigação	2,9
Oportunidades de desenvolvimento de novas competências e dinamização de projetos para além da docência e investigação (Ex.: Unidades de Missão)	3,0
Oportunidades de integração em programas de internacionalização e de cooperação	3,0
Oportunidades de progressão na carreira	2,6

Colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos

Pontos fortes	*Média*
Disponibilização de álcool gel	4,8
Disponibilização de equipamento individual de proteção (máscaras, viseiras, …)	4,8
Demonstra empenho no processo de mudança e modernização	4,4
Posto de trabalho	4,4
Equipamentos informáticos disponíveis	4,4
Condições de segurança	4,4
Locais de atendimento	4,3
Lidera através do exemplo (Chefia Direta)	4,3
Encoraja a confiança mútua e o respeito (Chefia Direta)	4,2
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua (Chefia Direta)	4,2
Condições de higiene das instalações	4,2
Desinfeção dos espaços de utilização comum no ISCSP (salas de reuniões, espaços de convívio,…)	4,2
Desinfeção dos postos de trabalho	4,2
A relação com os colegas	4,2
Condições de ergonomia	4,2
Aceita sugestões (Chefia Direta)	4,2
Motivação para desenvolver trabalho em equipa	4,2
Software disponível	4,1
Disponibilidade para utilizar as competências digitais adquiridas	4.1
Reconhece os esforços das equipas de colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos	4,1
Aplicar novos métodos de trabalho	4,1
Participar em ações de formação	4,1
Reconhece os esforços individuais dos colaboradores dos Serviços Técnicos e Administrativos (Chefia Direta)	4,1
Define claramente os objetivos individuais dos colaboradores da Área (Chefia Direta)	4,1
Estimula a iniciativa das pessoas (Chefia Direta)	4,1
Define claramente os objetivos operacionais para a Área (Chefia Direta)	4,0
Delega competências (Chefia Direta)	4,0
Transmite claramente os objetivos operacionais (Chefia Direta)	4,0
Transmite claramente os objetivos individuais aos colaboradores da Área (Chefia Direta)	4,0
Apresentar sugestões de melhoria	4,0

Pontos fortes	*Média*
Participar em projetos de mudança no ISCSP	4,0
Manutenção da colaboração em regime de teletrabalho, quando o fluxo de trabalho no serviço o permita e/ou justifique	4,0

Aspetos a melhorar	*Média*
O envolvimento dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos na preparação dos processos de tomada de decisão nos assuntos respeitantes aos serviços onde exercem a sua atividade	3,0
Os mecanismos de consulta e diálogo entre os colaboradores dos serviços técnicos e administrativos e os órgãos de gestão	3,0
Oportunidades de progressão na carreira	2,7
Oportunidades criadas para a participação em projetos de ligação à sociedade	2,7

É visível a preocupação de todos os colaboradores com o período de pandemia vivido e com as questões de segurança necessárias.

Os resultados evidenciam também o elevado nível de satisfação dos colaboradores com a resposta e medidas adotadas pelo ISCSP durante este período.

Em síntese, as sugestões de melhoria incidem essencialmente sobre:
- Oportunidades de conciliação entre a carreira docente e a carreira de investigação (colaboradores docentes);
- Oportunidades de desenvolvimento de novas competências e dinamização de projetos para além da docência e investigação (Ex.: Unidades de Missão);
- Oportunidades de progressão na carreira;
- Envolvimento e participação dos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos na preparação dos processos de tomada de decisão nos assuntos respeitantes aos serviços onde exercem a sua atividade;
- Os mecanismos de consulta e diálogo entre os colaboradores dos serviços técnicos e administrativos e os órgãos de gestão;
- Oportunidades para a participação em projetos de ligação à sociedade (colaboradores dos serviços técnicos e administrativos).

Considerações Finais

O atual processo de aplicação dos inquéritos por questionário aos colaboradores do ISCSP decorreu dentro da normalidade, pese embora a circunstância pandémica que se vive desde março de 2020 e que, em nada, comprometeu este processo de inquirição.

Destacamos a elevada taxa de resposta que se tem mantido ao longo destes processos de avaliação.

Salientamos a redução significativa do número de sugestões apresentadas pelos colaboradores dos serviços técnicos e administrativos do ISCSP, o que poderá estar relacionado com a rápida resposta do ISCSP às sugestões de melhoria apresentadas no processo anterior (2019).

Este tipo de avaliação permite conhecer a visão global da instituição por parte dos seus colaboradores, auxiliando no processo de diagnóstico organizacional, contribuindo para a identificação dos pontos fortes e dos aspetos a melhorar.

Mantendo o seu compromisso com a melhoria contínua, o ISCSP seguirá com a priorização e respetivo planeamento das ações de melhoria resultantes deste processo.