

ISEL
INSTITUTO SUPERIOR DE
ENGENHARIA DE LISBOA



Relatório

INQUÉRITO A FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES
Sistema Interno de Garantia da Qualidade

2015



FICHA TÉCNICA

- Título:** Relatório
Inquérito a Funcionários Não docentes
2015
- Autoria:** Gabinete de Auditoria e Qualidade
- Edição:** ISEL
- Data:** outubro de 2015
- Local de Edição:** ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa.
- Aprovado:** Pelo Presidente do ISEL em 29 de janeiro de 2016, com parecer favorável do Conselho de Gestão 28 de janeiro de 2016.



ÍNDICE

1. Enquadramento	4
1.1 INTRODUÇÃO	4
1.2 METODOLOGIA	4
1.3 AMOSTRA	4
2. Caracterização dos funcionários não docentes	5
2.1 RESUMO	5
3. Apresentação dos resultados	6
3.1 CARATERIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	6
3.1.1 <i>Carreira</i>	6
3.1.2 <i>Idade</i>	7
3.1.3 <i>Género</i>	8
3.1.4 <i>Anos de Serviço no ISEL</i>	8
3.1.5 <i>Habilitação Literária</i>	9
3.2 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	10
3.2.1 <i>Ambiente de trabalho</i>	11
3.2.2 <i>Componente Relacional e Clima de Trabalho</i>	12
3.2.3 <i>Apoio Institucional</i>	13
3.2.4 <i>Condições Gerais de Desempenho</i>	14
3.3 UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS	15
3.4 HORÁRIO COMPATÍVEL COM OS TRANSPORTES PÚBLICOS	15
3.5 PERCEÇÃO DA PROFISSÃO ENQUANTO FUNCIONÁRIO NÃO DOCENTE NO ENSINO SUPERIOR POLITÉCNICO	16
4. Oportunidades de melhoria	17
4.1 MODELO DO INQUÉRITO	17
4.2 DECORRENTES DOS RESULTADOS	17
5. Anexos	19
5.1 MODELO DE INQUÉRITO A FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES	19
5.2 EMAIL ENVIADO AOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES	20

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Análise por Carreira	6
Tabela 2. Análise por Idade	7
Tabela 3. Análise por Género	8
Tabela 4. Análise por Anos de Serviço no ISEL	9
Tabela 5. Análise por Habilitação Literária	10
Tabela 6. Satisfação com o Ambiente de Trabalho	11
Tabela 7. Satisfação com a Componente Relacional e Clima de Trabalho	12
Tabela 8. Satisfação com o Apoio Institucional	13
Tabela 9. Satisfação com as Condições Gerais de Desempenho	14
Tabela 10. Perceção da Profissão	16



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Representação da % de respostas por Carreira	6
Gráfico 2. Representação da % de respostas por Idade	7
Gráfico 3. Representação da % de respostas por Género	8
Gráfico 4. Representação da % de respostas por Anos de Serviço no ISEL	9
Gráfico 5. Representação da % de respostas por Habilitação Literária	10
Gráfico 6. Satisfação com o Ambiente de Trabalho	12
Gráfico 7. Satisfação com a Componente Relacional e Clima de Trabalho	13
Gráfico 8. Satisfação com o Apoio Institucional	14
Gráfico 9. Satisfação com as Condições Gerais de Desempenho	15
Gráfico 10. Utilização de transportes públicos	15
Gráfico 11. Perceção da Profissão	16

1. ENQUADRAMENTO

1.1 Introdução

De acordo com o previsto no Sistema Interno de Garantia da Qualidade, mais concretamente no Regulamento de Qualidade do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (versão 2013) - aprovado na reunião N.º 77 do Conselho de Gestão de 04-09-2013 - anualmente, em setembro, é efetuado o inquérito aos funcionários não docentes, sob a responsabilidade do Presidente do ISEL, estando previsto que a execução do mesmo seja uma atividade do Gabinete de Auditoria e Qualidade e da Unidade Complementar de Informática (em 2015 não foi necessária a colaboração desta unidade).

O modelo de inquérito utilizado tem por base o modelo que consta do anexo VII do referido Regulamento com pequenos ajustes ao nível das questões relacionadas com as condições gerais de desempenho e com os transportes públicos e é apresentado no anexo 5.1 do presente relatório.

Este inquérito tem como objetivo recolher informação sobre o grau de satisfação dos funcionários não docentes quanto às condições de trabalho possibilitando desta forma a identificação de eventuais oportunidades de melhoria.

1.2 Metodologia

Este inquérito foi disponibilizado aos funcionários não docentes em funções à data de setembro 2015, através da plataforma Limesurvey, e reporta à avaliação do ano de 2015.

Os funcionários não docentes foram convidados a participar no inquérito, através de uma mensagem de correio eletrónico, do Gabinete de Auditoria e Qualidade, via Limesurvey. A mensagem de correio eletrónico enviada consta no anexo 5.2.

Foi enviado um lembrete a informar da prorrogação do prazo até o dia 02 de outubro, através de uma mensagem de correio eletrónico, do Gabinete de Auditoria e Qualidade, via Limesurvey. A mensagem de correio eletrónico enviada consta no anexo 5.3.

O inquérito esteve disponível de 16 de setembro 2015 a 02 outubro 2015 com vista a potenciar o maior número de respostas.

1.3 Amostra

Do universo de 127 funcionários não docentes, o inquérito foi respondido por 42 funcionários, o que corresponde a uma participação de 33,1%.

As tabelas de apresentação de resultados, constantes no ponto 3.1, incluem o universo dos funcionários não docentes, para que se possam identificar e relacionar os elementos caracterizadores deste universo.



2. CARACTERIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES

2.1 Resumo

Na sua maioria, os funcionários não docentes que responderam ao inquérito são do género feminino, com idades compreendidas entre os 35 e os 50 anos, enquadram-se na carreira geral, mais concretamente nas categorias de Técnico Superior e Assistente Técnico, têm habilitação de nível superior e trabalham no ISEL há mais de 10 anos.

Ao nível da satisfação, em termos genéricos, estão menos satisfeitos com as Condições Gerais de Desempenho e mais satisfeitos com a Componente Relacional e Clima de Trabalho, sendo que em termos de pormenor, estão menos satisfeitos com o “Apoio para Participar em Ações de Formação” e “Os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica” e estão mais satisfeitos com o “Relacionamento com o Docente” e “Relacionamento com os Estudantes”.

Comparando os resultados obtidos no ano de 2015 com os do ano de 2014, verifica-se que ao nível da de Caracterização dos Funcionários esta é praticamente igual, com exceção da faixa etária dos que responderam ao inquérito, que era, em 2014, ligeiramente mais baixa.

Os funcionários não docentes, preservam o nível de satisfação em relação às questões sobre o ambiente de trabalho, embora existam algumas variações quando analisamos os resultados de cada item, sendo que a maior destas variações diz respeito ao apoio para participar em ações de formação cujo nível de satisfação baixou ainda mais.

Mantém-se o nível de satisfação em relação à componente relacional e clima de trabalho, embora tenha havido uma ligeira alteração no que diz respeito aos itens com melhor classificação. Em 2015, os inquiridos mantiveram a melhor classificação para o item sobre o relacionamento com os estudantes e passaram a valorizar mais o relacionamento com os docentes em detrimento do relacionamento com a chefia direta.

De destacar que a classificação média dada ao apoio institucional, baixou ligeiramente, quando comparada com a obtida em 2014.

Quando comparados os resultados obtidos em ambos os anos acerca das condições gerais de desempenho, verificamos que os níveis de satisfação se mantêm semelhantes.

De realçar que se mantém o nível de satisfação dos inquiridos com a sua profissão enquanto funcionários não docentes no ensino superior politécnico.

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

3.1 Caracterização dos Funcionários

3.1.1 Carreira

O Mapa de Pessoal Não Docente prevê o enquadramento dos funcionários em diversas carreiras, nomeadamente: Dirigente (1^ª, 2^ª, 3^ª e 5^ª grau), na carreira geral (técnicos superiores, assistentes técnicos, assistentes operacionais) e na carreira de informática.

Relativamente às respostas obtidas, a carreira geral é a carreira com maior representatividade sendo a de menor representatividade a carreira de informática. Com 47,6%, os técnicos superiores foram a categoria com maior número de respostas na carreira geral, seguido da categoria de assistente técnico com 33,3%.

Relativamente à análise das respostas obtidas face ao universo de funcionários não docentes concluiu-se que apesar dos técnicos superiores representarem a categoria com maior percentagem de resposta, apenas 47,6% responderam ao inquérito.

Carreira	Respostas	Universo	% Respostas	% Respostas no Universo
Dirigentes (Cargos não inseridos em carreiras)	2	11	4,8	18,2
Carreira Geral - Técnico Superior	20	42	47,6	47,6
Carreira Geral - Assistente Técnico	14	46	33,3	30,4
Carreira Geral - Assistente Operacional	4	21	9,5	19,0
Carreira de Informática - Coordenador (Projeto ou técnico)	0	0	0,0	---
Carreira de Informática - Especialista de Informática	0	1	0,0	0,0
Carreira de Informática - Técnico de Informática	2	6	4,8	33,3
Total	42	127	100,0	33,1

Tabela 1. Análise por Carreira

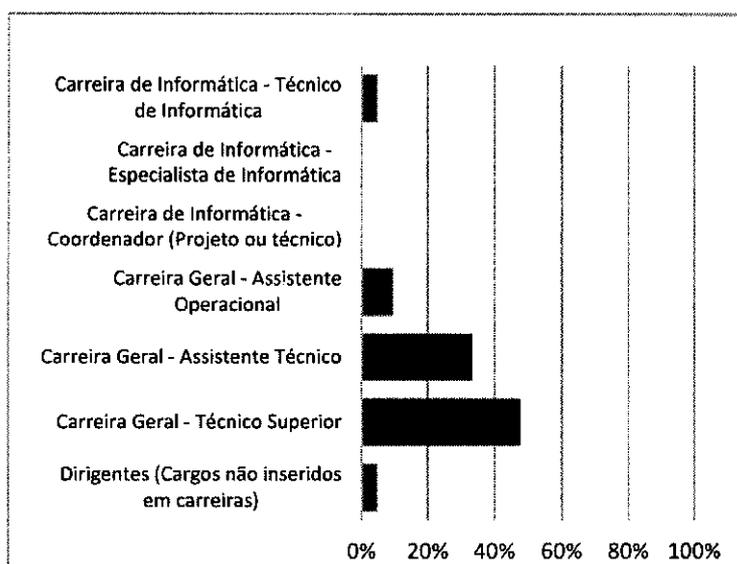


Gráfico 1. Representação da % de respostas por Carreira



3.1.2 Idade

Relativamente à caracterização em termos de idade, é de salientar que a maior percentagem de respostas enquadra-se na faixa etária dos 35 aos 40 anos, sendo que o inquirido mais novo tem 29 anos de idade e o mais velho 62 anos.

Cerca de 22% dos funcionários que responderam ao inquérito tem idades compreendidas entre os 25 e os 35 anos e cerca de 26% encontram-se acima dos 50 anos.

Relativamente à análise das respostas obtidas face ao universo, pode concluir-se que são os funcionários não docentes com mais idade os que menos participaram no inquérito.

Idade	Respostas	Universo	% Respostas	% Universo
]20-25]	0	0	0,0	--
]25-30]	2	2	4,9	100,0
]30-35]	7	10	17,1	70,0
]35-40]	8	29	19,5	27,6
]40-45]	6	23	14,6	26,1
]45-50]	7	19	17,1	36,8
]50-55]	5	18	12,2	27,8
]55-60]	5	16	12,2	31,3
]60-65]	1	8	2,4	12,5
]65-70]	0	2	0,0	0,0
Total	41	127	100	32,3

Tabela 2. Análise por Idade

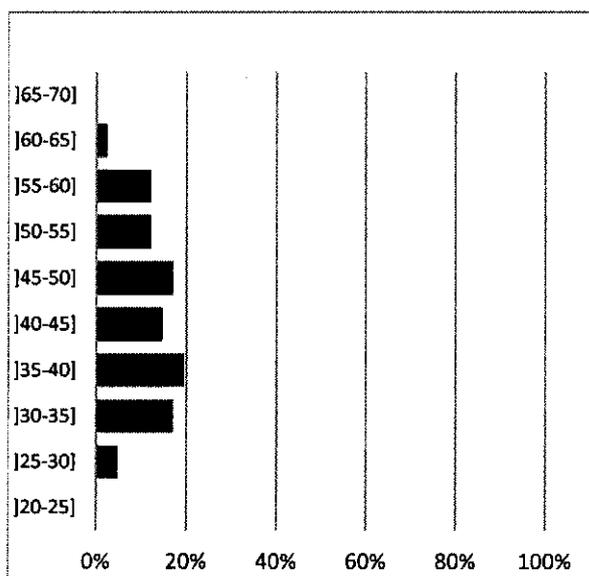


Gráfico 2. Representação da % de respostas por Idade

3.1.3 Género

No que concerne à distribuição dos funcionários por género, destaca-se a participação do género feminino com 71,4%, em comparação com 28,6% do sexo masculino.

Se a nível da percentagem de respostas obtidas a diferença entre os géneros era evidente, na análise das respostas obtidas face ao universo dos funcionários não docentes verifica-se que a diferença entre os géneros não é tão relevante embora continue a ser predominante a participação do género feminino (35,3%).

Género	Respostas	Universo	% Respostas	% Universo
Feminino	30	85	71,4	35,3
Masculino	12	42,0	28,6	28,6
Total	42	127	100,0	33,1

Tabela 3. Análise por Género

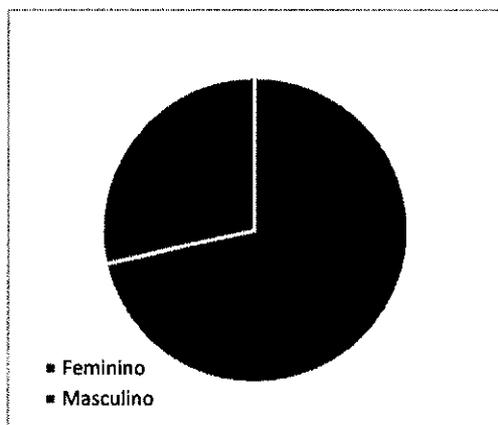


Gráfico 3. Representação da % de respostas por Género

3.1.4 Anos de Serviço no ISEL

Aproximadamente metade dos funcionários não docentes que responderam (57,1%) ao inquérito trabalha no ISEL há mais de 10 anos, sendo pouco expressiva (cerca de 2,4%) a percentagem de funcionários não docentes que responderam que estão no ISEL há menos de 3 anos.

Relativamente à análise das respostas obtidas face ao universo, verifica-se uma menor participação (23,8%) no grupo de funcionários que trabalha no ISEL há mais de 10 anos.

Não foi possível determinar a percentagem de respostas no universo de colaboradores com mais de 5 e menos de 10 anos de serviço, pois o número de respostas obtidas no inquérito é superior ao real. Esta situação pode dever-se a algum engano por parte dos inquiridos no momento de selecionarem a opção ou ainda ao facto das opções de resposta não considerarem a hipótese dos inquiridos terem 3, 5 ou 10 anos de serviço.



Anos de Serviço	Respostas	Universo	% Respostas	% Universo
Menos de 3 anos	1	1	2,4	100,0
Mais de 3 e menos de 5 anos	6	17	14,3	35,3
Mais de 5 e menos de 10 anos	11	8	26,2	137,5
Mais de 10 anos	24	101	57,1	23,8
Total	42	127	100,0	33,1

Tabela 4. Análise por Anos de Serviço no ISEL

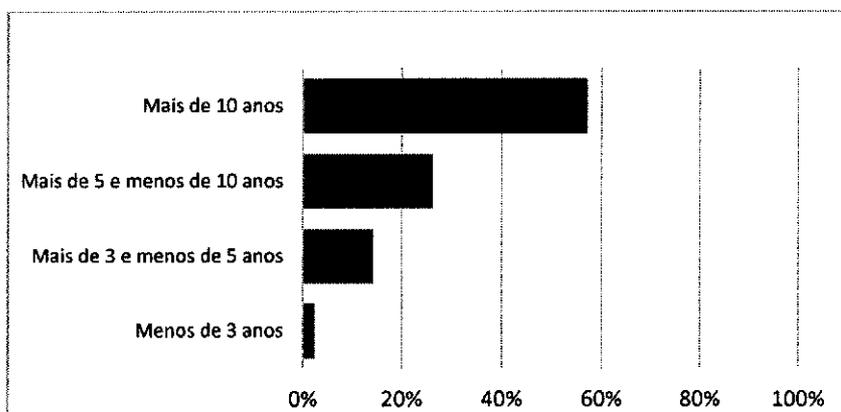


Gráfico 4. Representação da % de respostas por Anos de Serviço no ISEL

3.1.5 Habilitação Literária

A maioria dos funcionários não docentes que responderam ao inquérito tem habilitação literária de nível superior (57,1%), sendo que existe um equilíbrio entre a habilitação ao nível do 12º ano (35,7%) e a de licenciatura (31%). De referir pela positiva, um baixo número de funcionários com habilitação inferior ao 9º ano de escolaridade.

Relativamente à análise das respostas obtidas face ao universo, salienta-se que os funcionários não docentes com o 9.º e 12.º ano de escolaridade foram aqueles que mais participaram no inquérito (37,5%), sendo que os funcionários menos participativos foram os que têm menor habilitação.

De referir que não foram disponibilizados dados relativos ao universo de funcionários não docentes que possuem pós-graduação, depreendendo por isso, que estes funcionários se encontram enquadrados nos licenciados. Não foi possível determinar a percentagem de respostas no universo de colaboradores com o grau de Mestrado, pois o número de respostas obtidas no inquérito é superior ao disponibilizado. Esta situação pode dever-se a algum engano por parte dos inquiridos no momento de selecionarem a opção ou ainda pelo facto de não existir no Serviço de Recursos Humanos o comprovativo relativo ao grau obtido.



Habilitações Literárias	Respostas	Universo	% Respostas	% Universo
Até 6 anos de escolaridade (2º ciclo do ensino básico)	0	14	0,0	0,0
9º Ano (3º ciclo do ensino básico)	3	8	7,1	37,5
10º a 11º Ano	0	10	0,0	0,0
12º Ano (ensino secundário) ou equivalente	15	40	35,7	37,5
Bacharelato	0	4	0,0	0,0
Licenciatura	13	44	31,0	29,5
Pós-Graduação	3	--	7,1	--
Mestrado	7	6	16,7	--
Doutoramento	1	1	2,4	100,0
Total	42	127	100,0	33,1

Tabela 5. Análise por Habilitação Literária

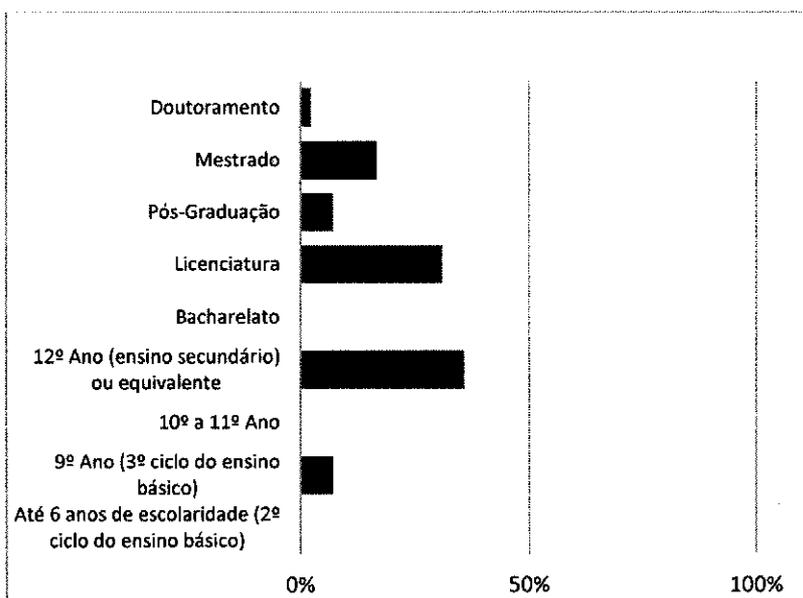


Gráfico 5. Representação da % de respostas por Habilitação Literária

3.2 Avaliação da Satisfação

A segunda parte do inquérito era dedicada à recolha da opinião dos funcionários não docentes sobre os seguintes aspetos: Ambiente de Trabalho, Componente Relacional e Clima de Trabalho, Apoio Institucional e Condições Gerais de Desempenho.

A escala utilizada foi:

1 2 3 4 5
Muito Insatisfeito Insatisfeito Indiferente Satisfeito Muito Satisfeito

Relativamente à avaliação da satisfação de cada uma das questões caracterizadoras dos diversos aspetos indicados neste ponto, apresenta-se o nível médio de satisfação obtido a partir das opiniões dadas



(média ponderada) e a partir destas, apresenta-se a média ponderada de satisfação do próprio aspeto em análise.

3.2.1 Ambiente de trabalho

Os resultados indicam que, em média, os funcionários não docentes têm uma opinião “indiferente” quanto às questões relacionadas com o ambiente de trabalho (média de 3.4).

De entre este grupo de questões, as que recolheram mais fraca satisfação estão relacionadas com a formação, mais concretamente com o apoio para participação em ações de formação e com a adequação da formação recebida às funções desempenhadas.

As questões com maior nível de satisfação, foram o apoio do superior hierárquico para a realização das funções e o grau de autonomia no exercício das mesmas, embora o grau de satisfação seja ao nível do “Satisfeito”.

Se compararmos os resultados obtidos este ano (2015), com os resultados do ano passado (2014), item a item, verificamos que existe uma ligeira diminuição do nível de satisfação dos inquiridos, com exceção da satisfação com o acesso a meios informáticos e da adequação das instalações às tarefas a desempenhar, que contraria esta tendência. Contudo, estas diferenças não foram significativas, pois a satisfação global sobre o ambiente de trabalho permaneceu igual (média de 3,4).

De salientar que se mantém a insatisfação dos funcionários não docentes quanto aos aspetos da formação.

Ambiente de Trabalho	Média
Estabilidade no trabalho	3,6
Apoio do superior hierárquico para a realização das suas funções	3,8
Ambiente de trabalho em equipa	3,5
Grau de autonomia no exercício de funções	3,8
Reconhecimento do trabalho	3,4
Adequação das instalações às tarefas a desempenhar	3,4
Acesso a meios informáticos	3,5
Acesso à informação necessária ao desempenho de funções	3,5
Adequação da formação recebida às funções que desempenha	2,8
Apoio para participar em ações de formação	2,3
Média	3,4

Tabela 6. Satisfação com o Ambiente de Trabalho

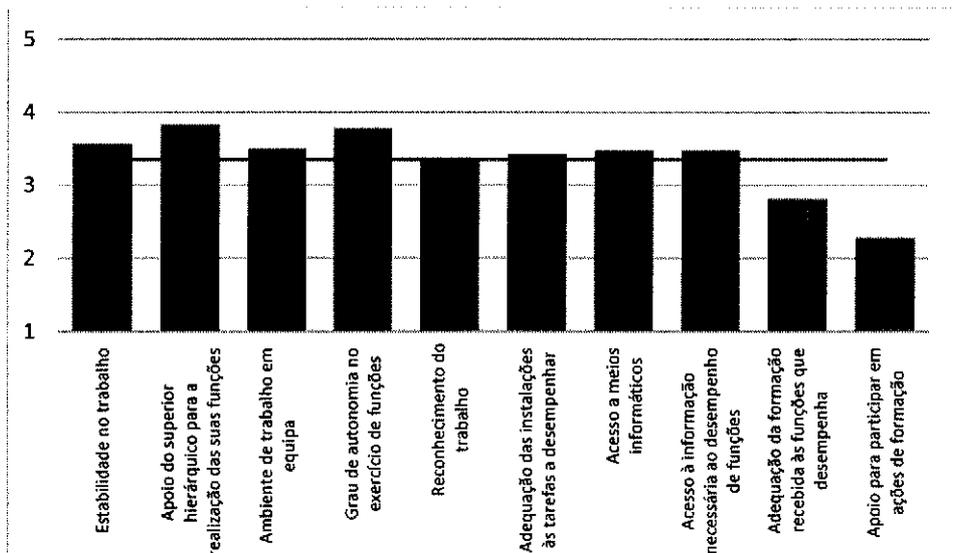


Gráfico 6. Satisfação com o Ambiente de Trabalho

3.2.2 Componente Relacional e Clima de Trabalho

Relativamente aos itens associados à componente relacional e clima de trabalho, verifica-se que os funcionários não docentes que responderam ao inquérito estão satisfeitos (média 3.9).

Apesar do nível de satisfação ser positivo, o grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas e a qualidade das relações humanas entre os colegas foram as questões menos pontuadas.

Os aspetos mais pontuados foram, o relacionamento com os estudantes e o relacionamento com os docentes.

Quando comparamos os resultados obtidos nas questões da componente relacional e clima de trabalho deste inquérito com os obtidos no ano de 2014, verificamos que são aproximados, mantendo-se a tendência de classificação das questões relacionadas com as funções desempenhadas e a qualidade das relações humanas entre os colegas.

Componente Relacional e Clima de Trabalho	Média
Qualidade das relações humanas entre os colegas	3,6
Relacionamento com a chefia direta	4,0
Relacionamento com os docentes	4,1
Relacionamento com os estudantes	4,2
Grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas	3,6
Média	3,9

Tabela 7. Satisfação com a Componente Relacional e Clima de Trabalho

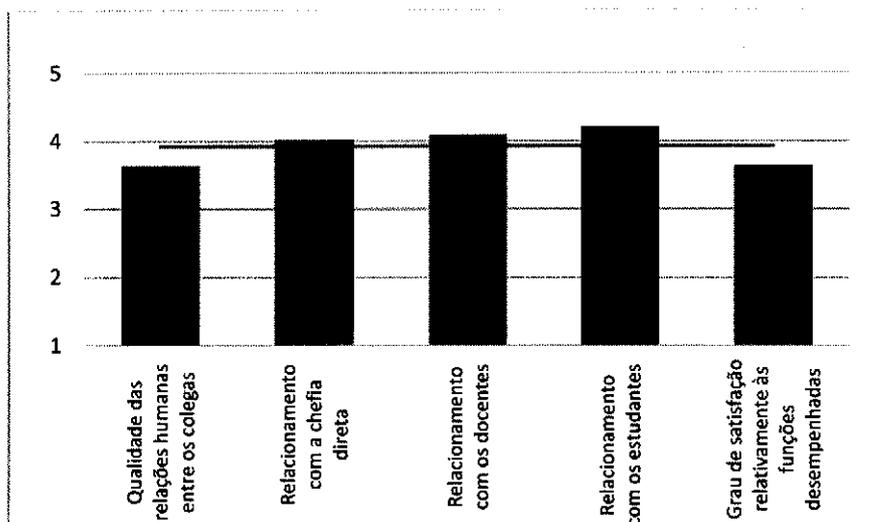


Gráfico 7. Satisfação com a Componente Relacional e Clima de Trabalho

3.2.3 Apoio Institucional

No que concerne ao apoio institucional, as respostas indicam que os funcionários não docentes têm opinião positiva relativamente aos seus horários, dispensas de serviço, funções e relacionamentos e opinião menos favorável quanto à sua progressão na carreira e desenvolvimento profissional.

De salientar que em relação ao apoio institucional, a média obtida este ano (3,3) é ligeiramente inferior à do ano passado (3,4), sendo em ambos os casos a questão sobre a progressão na carreira e desenvolvimento profissional a menos bem classificada.

Apoio Institucional	Média
Na resolução de problemas pessoais (horários, dispensas, etc.)	3,7
Na resolução de problemas profissionais (funções, relacionamentos, etc.)	3,4
Na progressão na carreira e desenvolvimento profissional	3,0
Média	3,3

Tabela 8. Satisfação com o Apoio Institucional

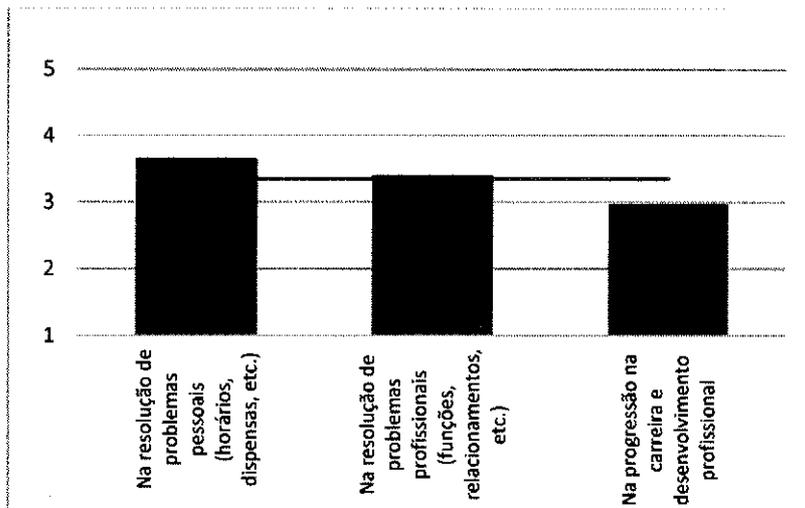


Gráfico 8. Satisfação com o Apoio Institucional

3.2.4 Condições Gerais de Desempenho

No ano de 2015, foram implementadas as oportunidades de melhoria sugeridas no ano transato referente à necessidade de distinguir a opinião dos inquiridos entre os locais públicos onde comercializam refeições e os locais onde os funcionários possam fazer a refeição que trazem confeccionada de casa e a utilização dos transportes públicos na sua deslocação para a unidade orgânica, por forma a considerar apenas estas respostas e não a de todos incluindo aqueles que não utilizam os transportes. Neste último caso, foi retirado da questão o item relacionado com a compatibilidade e adequação dos transportes públicos e criadas duas questões em separado.

A apreciação das condições gerais de desempenho parece indicar que os funcionários não docentes têm uma opinião “indiferente” na escala de satisfação (média de 3,1), sendo de entre os vários aspetos avaliados, os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica e as instalações de bar aí existentes, aqueles que tiveram um nível de satisfação menos favorável.

A proximidade dos resultados obtidos nas questões relacionadas com o local onde pode fazer as suas refeições na unidade orgânica (média de 2,7) e os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica (média de 2,6), aplicadas no inquérito de 2014 e 2015, respetivamente, leva-nos a pensar que os inquiridos, associaram o local onde podem realizar refeições aos estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica.

Condições Gerais de Desempenho	Média
Qual a sua opinião sobre os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica	2,6
Qual a sua opinião sobre as instalações de bar existentes na unidade orgânica	2,7
Qual a sua opinião sobre os locais disponibilizados pela unidade orgânica onde os funcionários podem consumir a refeição confeccionada em casa	3,2
Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza das instalações em geral	3,3
Qual a sua opinião sobre os serviços de vigilância e de segurança em geral	3,7
Média	3,1

Tabela 9. Satisfação com as Condições Gerais de Desempenho

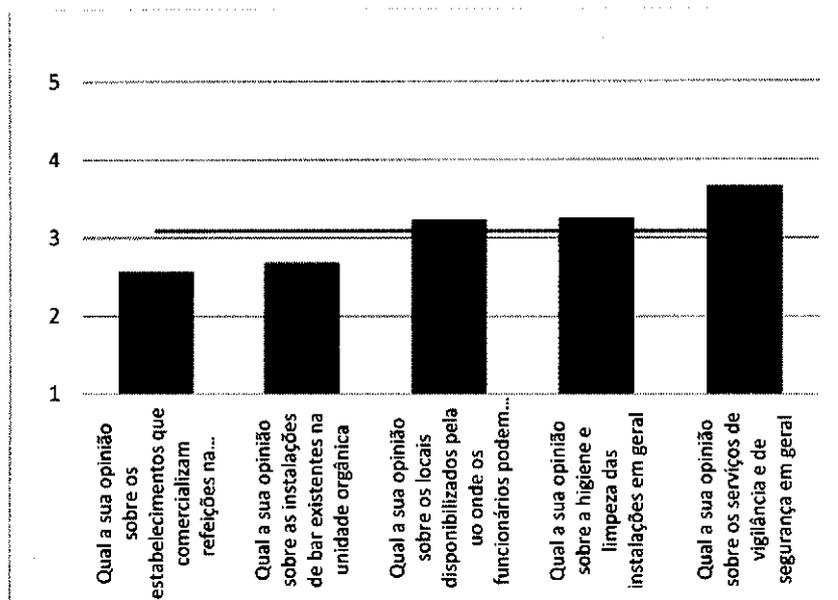


Gráfico 9. Satisfação com as Condições Gerais de Desempenho

3.3 Utilização de transportes públicos

A maioria dos inquiridos (66,7%), não utiliza os transportes públicos na sua deslocação para a unidade orgânica.

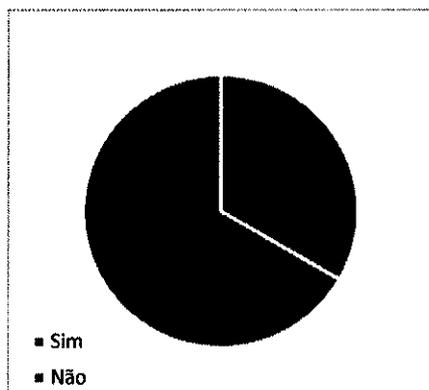
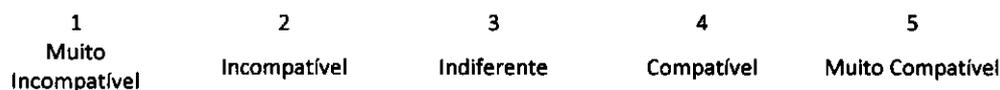


Gráfico 10. Utilização de transportes públicos

3.4 Horário compatível com os transportes públicos

Foi pedido aos inquiridos que assinalaram utilizar os transportes públicos na sua deslocação para o ISEL, para se pronunciarem quanto à relação entre o horário de trabalho e o horário dos transportes que utiliza diariamente.

A escala utilizada foi:





Os inquiridos classificam de “indiferente” a adequação e compatibilidade dos transportes públicos ao horário de trabalho que praticam (média ponderada de 3,6).

No inquérito lançado este ano, é visível a aplicação da oportunidade de melhoria sugerida no ano transato, em relação à compatibilidade e adequação do horário dos funcionários não docentes aos dos transportes públicos utilizados, garantindo que respondem a esta questão apenas os inquiridos que utilizam o transporte.

Verificou-se, no entanto, que em ambos os resultados se mantém a indiferença dos inquiridos em relação a esta questão, o que leva a concluir que o desdobramento não é relevante para o resultado obtido.

Sendo assim, e a fim de conseguir comprovar a ilação supramencionada, sugere-se que se mantenham as duas questões por mais um momento de inquirição e caso se venha a verificar a mesma tendência deste ano, passe a aplicar-se o modelo do ano de 2014.

3.5 Perceção da Profissão Enquanto Funcionário Não Docente no Ensino Superior Politécnico

A maioria dos funcionários não docentes que se pronunciaram (52,4%) encontram-se satisfeitos com a sua profissão, enquanto funcionários não docentes no ensino superior politécnico.

Perceção da Profissão	Respostas	%
Muito Insatisfeito	4	9,5
Insatisfeito	4	9,5
Indiferente	6	14,3
Satisfeito	22	52,4
Muito Satisfeito	6	14,3
Não sei	0	0,0
Total	42	100,0

Tabela 10. Perceção da Profissão

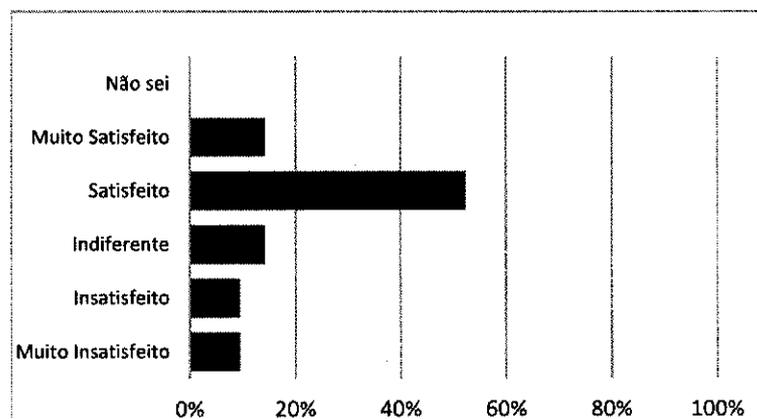


Gráfico 11. Perceção da Profissão



4. OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Salienta-se, para reflexão, algumas oportunidades de melhoria, identificadas com base nos resultados da avaliação dos vários itens. O critério utilizado teve por base os itens com pontuação abaixo de 3.

Algumas das avaliações feitas pelos inquiridos nos dois momentos de avaliação da satisfação são coincidentes, o que reforça a necessidade de implementação das oportunidades de melhoria sugeridas no Relatório do Inquérito aos Utentes dos Serviços (2014) e que passam a constar também deste Relatório.

4.1 Modelo do Inquérito

OM 1.Rever a questão “Número de anos de serviço no ISEL”, de forma a contemplar a possibilidade dos colaboradores poderem assinalar, no ato do preenchimento do inquérito, as hipóteses de 3, 5 ou 10 anos de serviço. As opções de respostas deverão de passar a ser:

- Menos de 3 anos;
- De 3 até menos de 6 anos;
- De 6 até menos de 10 anos;
- Com 10 anos ou mais

4.2 Decorrentes dos Resultados

OM 2.Instalações de bar existentes na unidade orgânica e Estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica.

Os inquiridos não se mostram satisfeitos com as instalações de bar e com os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica, pelo que se propõe que seja feito um levantamento das necessidades de melhoria das instalações e elaborado o respetivo plano de ação.

OM 3.Participar em ações de formação.

Relativamente a esta oportunidade de melhoria, propõe-se a elaboração de um procedimento escrito, elaborado com base em referenciais reconhecidos, que defina regras claras e transparentes para a frequências de ações de formação e que se traduzam num aumento das competências dos trabalhadores, sendo que uma dessas regras será a clarificação do valor previsto para a formação.

OM 4.Participação dos Assistentes Operacionais

No que respeita a esta oportunidade, deverá haver uma tentativa de perceber o porquê da pouca participação dos funcionários pertencentes a esta categoria. Poderá ser necessário avaliar por exemplo se têm acesso a meios informáticos, se têm conhecimento do seu email



institucional, se tiveram conhecimento do inquérito, ou se simplesmente não houve interesse em responder (proposta a implementar pelos ST).

OM 5. Componente relacional e clima de trabalho

No decorrer da análise dos resultados das diferentes questões, verifica-se que o nível de satisfação dos inquiridos em relação a estas questões é muito semelhante ao apurado no passado ano de 2014. Nesse sentido parece de grande importância a definição de ações que possam melhorar a satisfação dos colaboradores não docentes em relação às funções desempenhadas e à qualidade das relações humanas entre os colegas, pelo que se propõe proporcionar aos colaboradores não docentes atividades que promovam o convívio entre eles e tentar adequar o perfil e as preferências dos colaboradores aos diferentes postos de trabalho disponíveis, que constituem algumas das medidas que podem ser levadas em conta para tentar melhor o nível de satisfação.



5. ANEXOS

5.1 Modelo de Inquérito a Funcionários Não Docentes

Inquérito a Funcionários Não Docentes - 2015
(Modelo GAO, MD.14.01)
Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Este inquérito encontra-se no âmbito do Sistema Interno de Controlo de Qualidade e tem como objetivo conhecer a opinião dos Funcionários Não Docentes sobre a prestação dos serviços e a identificação de eventuais oportunidades de melhoria.
O inquérito tem periodicidade anual e reporta-se ao ano civil de 2015.
O inquérito estará disponível até ao dia 30 de novembro de 2015.

N.º _____

Classificação _____

1. Carreira
Escolha uma das seguintes respostas:

Dirigentes (Cargos não inseridos em carreiras)
 Carreira Geral - Técnico Superior
 Carreira Geral - Assistente Técnico
 Carreira Geral - Assistente Operacional
 Carreira de Informática - Coordenador (projeto ou técnico)
 Carreira de Informática - Especialista de Informática
 Carreira de Informática - Técnico de Informática

2. Idade
Only integer values may be entered in this field.

3. Género

Feminino Masculino

4. Número de anos de serviço no ISEL
Escolha uma das seguintes respostas:

Menos de 3 anos
 Mais de 3 e menos de 5 anos
 Mais de 5 e menos de 10 anos
 Mais de 10 anos

5. Qualificações Literárias
Escolha uma das seguintes respostas:

Até 6 anos de escolaridade (2º ciclo do ensino básico)
 9º Ano (3º ciclo do ensino básico)
 10º a 11º Ano
 12º Ano (ensino secundário) ou equivalente
 Bacharelato
 Licenciatura
 Pós-Graduação
 Mestrado
 Doutoramento

6. Indique, por favor, a sua opinião quanto ao modo como avalia os seguintes aspetos:

6.1 Ambiente de Trabalho

	1	2	3	4	5
Participação na resolução de problemas	<input type="radio"/>				
Apoio de superiores hierárquicos para a realização das suas funções	<input type="radio"/>				
Grado de autonomia no exercício de funções	<input type="radio"/>				
Adequação das instalações às tarefas a desempenhar	<input type="radio"/>				
Acceso à informação necessária ao desempenho de funções	<input type="radio"/>				
Apoio para participar em ações de formação	<input type="radio"/>				

7. Notas:
1 - Muito Insatisfatório; 2 - Insatisfatório; 3 - Indiferente; 4 - Satisfatório; 5 - Muito Satisfatório



6.2 Componente Relacional e Clima de Trabalho

	1	2	3	4	5
Qualidade dos recursos humanos entre os colegas	<input type="radio"/>				
Relacionamento com a chefia direta	<input type="radio"/>				
Relacionamento com os superiores	<input type="radio"/>				
Relacionamento com os estudantes	<input type="radio"/>				
Grado de satisfação relativamente às condições de trabalho	<input type="radio"/>				

6. Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

7. Indique, por favor, a sua opinião quanto aos seguintes aspectos:

7.1 Apoio Institucional

	1	2	3	4	5
Apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais (Problemas, doenças, etc.)	<input type="radio"/>				
Apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas profissionais (funções, relacionamentos, etc.)	<input type="radio"/>				
Apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional	<input type="radio"/>				

7. Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

7.2 Condições Gerais de Desempenho

	1	2	3	4	5
Qual é sua opinião sobre as instalações em que trabalha (iluminação, ruído, etc.)	<input type="radio"/>				
Qual é sua opinião sobre as instalações de bar existentes na unidade orgânica	<input type="radio"/>				
Qual é sua opinião sobre as condições de trabalho em geral (relacionamentos, etc.)	<input type="radio"/>				
Qual é sua opinião sobre a higiene e limpeza das instalações em geral	<input type="radio"/>				
Qual é sua opinião sobre os serviços de refeições e de alojamento em geral	<input type="radio"/>				

8. Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

7.3 Utilização de transportes públicos

Utiliza os transportes públicos na sua instituição para a deslocação profissional: Não Sim

7.4 Interleir competitivos com os transportes públicos

	1	2	3	4	5
Qual é a sua opinião sobre a utilização dos transportes públicos para a deslocação profissional	<input type="radio"/>				

9. Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

8. Tendo em conta o modo como se encontra genericamente a sua profissão enquanto funcionário não docente no ensino superior português, como se:

Escolha uma das seguintes respostas:

Muito Insatisfeito

Insatisfeito

Indiferente

Satisfeito

Muito Satisfeito

Não sei

Não respondeu

Este momento está inquirido não está ativo. Não poderá gravar as suas respostas.

Voltar a Iniciar Inquirido

5.2 Email Enviado aos Funcionários Não Docentes

Caro(a) **{FIRSTNAME}**,

No âmbito do Sistema Interno de Garantia de Qualidade do ISEL foi convidado para participar no **{SURVEYNAME}**

Para participar, por favor, utilize o seguinte endereço: **{SURVEYURL}**

Com os melhores cumprimentos,

Helena Pinto
Gabinete de Auditoria e Qualidade



5.3 Lembrete enviado aos Funcionários Não Docentes

Caro(a) **[FIRSTNAME]**

Verificamos que não respondeu ou completou o inquérito no prazo de resposta inicialmente estabelecido (30 de setembro 2015).

Assim, informamos que iremos prorrogar o prazo até à próxima sexta-feira, dia 02 de outubro de 2015, data em que procederemos ao encerramento do inquérito.

Para participar, por favor, carregue no endereço **[SURVEYURL]**

Com os melhores cumprimentos,

Helena Pinto

Gabinete de Auditoria e Qualidade



Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1
1959-007 Lisboa PORTUGAL
(+351) 218317000
www.isel.pt

