

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO IST

OBJECTIVO

Numa perspetiva de melhoria contínua de desempenho e de prestação de serviços, e no âmbito do SIQuIST (Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST), pretende-se complementar a vertente da autoavaliação do desempenho organizacional da escola através da realização de um Inquérito para Avaliação Global da Satisfação dos seus Colaboradores.

Com este inquérito pretende-se recolher informação respeitante à apreciação das condições de trabalho e à forma como os colaboradores percecionam a instituição, e ainda informação diversa sobre as relações interpessoais que se estabelecem na organização, eventuais motivos de descontentamento e desmotivação, procedimentos desadequados, comentários e/ou sugestões de melhoria.

Os resultados permitirão analisar a visão dos colaboradores relativamente a diferentes aspetos da instituição onde trabalham, para que todos se sintam parte integrante e contribuam para o sucesso da organização.

Este questionário não avalia pessoas, nem serviços, mas apenas a satisfação dos colaboradores em relação à organização.

METODOLOGIA

O Inquérito por Questionário tem como base o modelo testado da metodologia CAF – Common Assessment Framework - (disponível na web, no site da DGAEP¹), com as devidas adaptações.

O questionário será disponibilizado on-line para preenchimento, **no prazo de 10 dias**, por todos os trabalhadores não docentes dos Serviços do IST, através do envio de uma hiperligação de acesso. No correio eletrónico de divulgação serão explicitados os objetivos da iniciativa e definido o prazo de resposta.

Os dados serão tratados no programa SPSS – Statistical Package for the Social Sciences e a responsabilidade técnica dos resultados é da AEP.

¹ <http://www.caf.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=d2fe38b7-9356-4147-b151-246cfae17ca>

Trata-se de um inquérito **anónimo** onde os resultados serão tratados de forma agrupada e sem qualquer identificação dos serviços. A divulgação interna dos mesmos será feita com base no cálculo de um índice de satisfação global para o IST, bem como um índice de satisfação para cada uma das dimensões em análise.

O anonimato é garantido através da eliminação, automática, realizada pela plataforma de recolha (Limesurvey), da ligação entre o inquirido e a sua resposta, não sendo possível associar o inquirido à resposta. Neste sentido é somente possível a cada colaborador responder uma única vez.

POPULAÇÃO ALVO

Após a fase experimental (a metodologia foi pré-testada em 2012 na AEP e em 2013 na AEP, AQAI e DRH), em 2014 serão disponibilizados questionários a todos os funcionários não docentes do IST (campi da Alameda, Taguspark e CTN), cujo número de colaboradores não docentes e não investigadores do IST é aproximadamente de 522 (em exercício em 30/09/2013).

PERÍODO DE APLICAÇÃO

O Questionário será disponibilizado em Maio à população alvo, com uma periodicidade bienal a partir de 2014.

DIMENSÕES DE ANÁLISE

De acordo com o modelo CAF, serão contemplados indicadores ao nível de 7 dimensões, nomeadamente:

1. Satisfação global com a instituição (índice 1);
2. Satisfação com os sistemas de gestão e de avaliação (índice 2);
3. Satisfação com a liderança direta (índice 3);
4. Satisfação com as condições de trabalho (índice 4);
5. Satisfação com o desenvolvimento da carreira (índice 5);
6. Níveis de motivação (índice 6);
7. Satisfação com as condições de higiene e saúde, segurança, equipamentos e serviços (índice 7).

OUTPUTS

Os resultados servirão exclusivamente para políticas de melhoria da qualidade, sendo que, na eventual identificação de resultados não satisfatórios, os mesmos poderão ser alvo de novas iniciativas que permitam identificar com mais pormenor o problema.

QUESTIONÁRIO

Em anexo.