



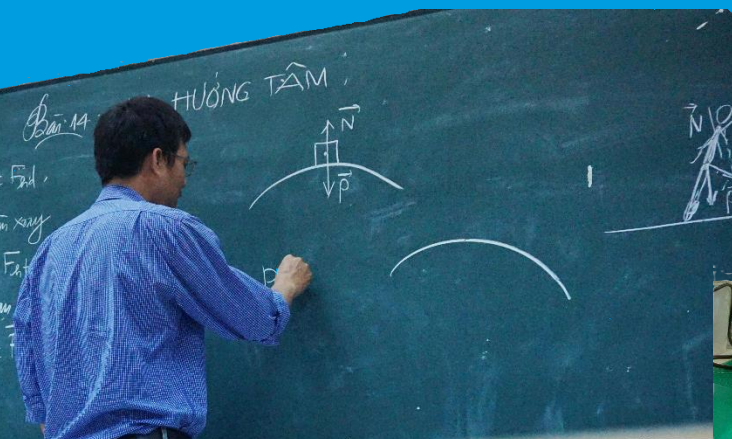
TÉCNICO LISBOA

INQUÉRITO ANUAL AOS TRABALHADORES DO TÉCNICO | IATT 2024

METODOLOGIA

VERSÃO APROVADA PELO
CONSELHO DE GESTÃO

DPQ | 03.10.2024



CONTEÚDO

INTRODUÇÃO	2
Pequeno enquadramento	2
O IATT 2024	2
OBJETIVOS	3
Avaliação da satisfação.....	3
Perspetiva sobre a gestão.....	4
Aferição da satisfação com serviços	5
METODOLOGIA	5
População-Alvo	5
Divulgação	5
Recolha de informação.....	6
Período de aplicação.....	6
Estrutura do questionário	6
MAQUETE DO QUESTIONÁRIO	8

INTRODUÇÃO

Pequeno enquadramento

As atividades de gestão, promoção e garantia da qualidade de uma instituição requerem que, periodicamente, se recolha informação sobre as opiniões e satisfação das pessoas e entidades que a integram ou interagem com ela. Estas incluem não só os destinatários dos serviços da instituição e parceiros externos, mas também os seus próprios trabalhadores.

Neste sentido, no Manual da Qualidade do IST está prevista a aplicação anual de um inquérito para aferir a satisfação do conjunto das pessoas que aqui exercem a sua atividade profissional, incluindo docentes, investigadores e pessoal técnico & administrativo¹.

Depois de várias versões de um instrumento de inquirição com este propósito, em 2023 foi aplicado o IATT | Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico, focado na aferição da satisfação dos trabalhadores com o IST enquanto organização e local de trabalho, globalmente e em relação a alguns aspetos parcelares. Foi alcançada uma taxa de resposta de 47,5%.

Lembramos que este inquérito é paralelo ao I2AT | Inquérito Anual aos Alunos do Técnico, assumindo-se estes dois inquéritos como os instrumentos

centrais, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST, de auscultação das opiniões e perspetivas destes dois grupos de *stakeholders* – que, no fundo, constituem a comunidade interna da Escola – relativamente ao Técnico.

O IATT 2024

Com o presente documento, iniciamos nova aplicação deste instrumento, na edição correspondente ao ano de 2024.

A estrutura base do inquérito permanece, recorrendo-se a instrumentos amplamente testados para medir a satisfação, designadamente o eNPS | *Employee Net Promoter Score* e o modelo CAF | *Common Assessment Framework*, do qual se retira o questionário de satisfação dos trabalhadores, como explicado na secção seguinte.

Como ocorreu no ano passado, além do tema central, abordam-se tópicos complementares, que surgem com uma periodicidade não anual: uma recolha de informação sobre a perspetiva dos trabalhadores sobre a gestão da Escola e a avaliação da satisfação com os serviços mais utilizados pelos trabalhadores.

¹ IST, Manual da Qualidade, Tabela 3, p. 16

Manual da Qualidade do IST disponível em <https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/planeamentoqualidade/qualidade/>

OBJETIVOS

Com este inquérito pretende-se então recolher dados que permitam responder a três objetivos:

- Avaliar a satisfação das pessoas que trabalham no Técnico, global e relativamente a alguns tópicos mais específicos, com o intuito de identificar os aspetos que, no seu ponto de vista, necessitam de melhoria e contribuindo, assim, para o reforço da qualidade das atividades;
- Obter dados acerca da perspetiva dos trabalhadores sobre a gestão do Técnico, ao nível mais próximo, da unidade funcional em que estão inseridos, e ao nível mais global, da gestão de topo;
- Avaliar a satisfação com os serviços / unidades funcionais do Técnico mais orientados para este público específico.

Avaliação da satisfação

A satisfação dos trabalhadores é abordada em duas vertentes: a satisfação global com o Técnico, medida através do *Employee Net Promoter Score*, e a satisfação com alguns aspetos gerais, condições de trabalho e políticas de

gestão de recursos humanos, abordados com o apoio do questionário previsto na metodologia *Common Assessment Framework*.

O *Net Promoter Score*, conhecido pela sigla NPS, foi proposto pelo consultor norte-americano Fred Reichheld em 2003², como medida da fidelidade dos clientes de uma empresa. Mais tarde, começou a ser aplicada aos trabalhadores, para aferir a satisfação com a entidade empregadora e a propensão para não procurarem alternativas de emprego, surgindo assim o **eNPS | *Employee Net Promoter Score***.

O instrumento funciona de uma forma simples, com base numa única pergunta, sobre a probabilidade de recomendar o empregador como local de trabalho, numa escala de 0 a 10. A medida em si é determinada pela diferença entre as percentagens de ‘promotores’ (probabilidade de 9 ou 10) e de ‘detratores’ (probabilidade de 6 ou inferior), oscilando entre -100 e +100.

Quanto mais perto o resultado está do valor de topo, maior proporção de trabalhadores faz uma avaliação positiva, traduzida em maior satisfação e lealdade à organização. Obviamente, um resultado na metade negativa da escala é preocupante, significando que o conjunto de trabalhadores que consideram a entidade empregadora um local menos bom para trabalhar é maior.

² Frederick F. Reichheld (2003), “The One Number You Need to Grow”, *Harvard Business Review*, dezembro 2003. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>

O eNPS é aqui usado em conjunto com a pergunta mais clássica de escala de satisfação, funcionando esta como modo de introdução ao tema e um mecanismo paralelo de medida.

Relativamente a tópicos específicos, seguimos os temas abordados no questionário de satisfação dos trabalhadores previsto na metodologia **CAF** | *Common Assessment Framework*, promovida no quadro da União Europeia como instrumento de gestão da qualidade dos serviços públicos³.

Esta metodologia, desenvolvida pela EUPAN | *European Public Administration Network* e lançada em 2000, tem como objetivo dotar os organismos públicos europeus de um modelo de autoavaliação do desempenho, orientado para a melhoria e gestão da qualidade. Este modelo foi evoluindo ao longo do tempo, com o lançamento de novas versões. Em Portugal, a adaptação e promoção da CAF é responsabilidade da DGAEP | Direção-Geral da Administração e do Emprego Público⁴.

Enquanto modelo geral de promoção da qualidade, a CAF prevê a auscultação dos *stakeholders* do organismo, entre eles os trabalhadores, propondo um questionário para esse efeito, que aqui se utiliza, com as adaptações necessárias.

Assim, com esta parte do IATT procura-se medir a satisfação com alguns aspetos gerais relativos ao Técnico (imagem pública, ligação à sociedade e responsabilidade social, inovação), às condições de trabalho e às políticas de gestão de pessoas.

Perspetiva sobre a gestão

Para recolher dados que permitam perceber como os profissionais do Técnico veem a gestão da Escola, recorre-se igualmente ao questionário previsto na CAF, que contém um módulo com este propósito, que consiste em duas perguntas, uma orientada para os responsáveis diretos e outra para a gestão de topo da instituição. O objetivo é obter informação sobre as perceções dos trabalhadores sobre a capacidade de liderança, planeamento ou comunicação.

Devido às diferenças de enquadramento organizacional, a pergunta sobre os responsáveis mais próximos é adaptada aos casos do pessoal docente e investigador, por um lado, e do pessoal técnico & administrativo, por outro.

³ <https://www.eupan.eu/caf/>

⁴ <https://www.caf.dgaep.gov.pt>

Aferição da satisfação com serviços

À semelhança do que sucede no caso dos alunos, promove-se uma avaliação da satisfação dos trabalhadores com os serviços do Técnico dos quais são utentes. Embora no caso dos alunos esta seja feita anualmente, a maior estabilidade da comunidade de profissionais não torna necessária esta periodicidade.

Neste caso, os respondentes identificam os serviços que utilizaram e assinalam a sua satisfação com cada um. Quando esta está na metade inferior da escala, é solicitado que indiquem os respetivos motivos, permitindo identificar aspetos a melhorar. A lista dos serviços apresentados tem em conta o grupo profissional em que os respondentes se inserem – mais uma vez, considerando docentes e investigadores e técnicos & administrativos.

A inclusão deste grupo de perguntas dá resposta a outro instrumento de inquirição proposto no Manual da Qualidade do IST, o ASUS | Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços⁵, dirigido aos utentes dos serviços administrativos e de apoio com atendimento.

⁵IST, Manual da Qualidade, Tabela 3, p. 17

Manual da Qualidade do IST disponível em <https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/planeamentoqualidade/qualidade/>

METODOLOGIA

População-Alvo

O inquérito abrangerá todo o pessoal vinculado ao Técnico, em qualquer carreira.

No que diz respeito a amostragem, não existirá qualquer tipo de amostra, sendo solicitada a participação do total da população; isto não invalida, contudo, que a análise dos resultados seja efetuada de forma segmentada, tendo em conta os dados de caracterização profissionais e pessoais a recolher. Particularmente, dado os diferentes enquadramento e modo de relacionamento com os serviços e órgãos do Técnico, ter-se-á em conta o grupo profissional em que os respondentes se inserem – docente e investigador, por um lado; técnico & administrativo, por outro.

Divulgação

O preenchimento do questionário será solicitado através de mensagem de correio eletrónico, remetida pela DPQ, através da plataforma de inquéritos, para o endereço institucional de cada trabalhador.

Será igualmente difundida notícia nos canais oficiais do IST (digitais).

Todos os instrumentos de divulgação deverão ser produzidos, sempre que possível, em português e inglês, para abrangerem adequadamente os trabalhadores de língua não portuguesa.

Quando necessário, tendo em conta a evolução da taxa de resposta, poderão ser enviadas mensagens de insistência, que podem ser direcionadas apenas a segmentos específicos da população, onde se verifique ter havido menor adesão.

Recolha de informação

A recolha de dados será efetuada através de inquérito por questionário, instalado em plataforma informática e de acesso à distância (<https://surveys.tecnico-ulisboa.pt>), cujo preenchimento será solicitado pelos meios indicados no ponto anterior.

O questionário é anónimo, para não condicionar as respostas, sendo acautelado que os dados de caracterização profissional e pessoal solicitados não permitam, em caso algum, a identificação dos respondentes.

Obviamente, todo o processo de recolha e tratamento da informação obedecerá à política de proteção de dados aplicável e pressupõe o consentimento informado dos respondentes.

Deve ainda referir-se que o questionário será disponibilizado nas línguas portuguesa e inglesa, optando os respondentes por aquela em que pretendam efetuar o preenchimento.

Período de aplicação

O questionário estará disponível para resposta, nos meses de outubro e novembro, durante um período de pelo menos três semanas, suscetível de prolongamento de acordo com a taxa de resposta obtida.

Estrutura do questionário

O questionário foi estruturado em quatro grupos de questões, o primeiro de caracterização dos respondentes e um por cada um dos objetivos atrás enunciados:

- **Caracterização.** Caracterização do universo de potenciais respondentes, a nível profissional e pessoal. Esta informação é utilizada para perceber se, e em que medida, diferentes perfis de respondentes se posicionam de forma diferente face aos temas abordados, sendo os dados recolhidos adaptados ao grupo profissional dos respondentes;
- **Satisfação.** Satisfação global com o Técnico enquanto empregador (incluindo o eNPS) e em relação a diversos aspetos gerais e, mais especificamente, com condições de trabalho e as medidas e políticas de gestão de recursos humanos;
- **Perspetiva sobre a gestão.** Perceções sobre o responsável ou responsáveis diretos e sobre a gestão de topo do Técnico. No primeiro caso, há uma adaptação ao grupo profissional dos respondentes.
- **Satisfação com serviços.** Informação sobre os serviços utilizados no último ano, a partir da lista dos serviços com atendimento mais orientados para os trabalhadores. Grau de satisfação com os serviços efetivamente utilizados e motivos de insatisfação, se for o caso. A lista de serviços varia de acordo com o grupo profissional.

A tabela ao lado mostra, para cada um destes grupos, as dimensões abordadas e a maquete do questionário pode ser consultada nas páginas seguintes.

Dimensões abordadas no IATT	
GRUPO	DIMENSÕES
Caracterização	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados profissionais gerais ▪ Dados pessoais gerais
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfação global e eNPS ▪ Aspetos gerais ▪ Condições de trabalho ▪ Gestão de recursos humanos
Perspetiva sobre a gestão	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perceções sobre o/s responsável/eis direto/s ▪ Perceções sobre a gestão de topo do Técnico
Satisfação com serviços	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviços utilizados ▪ Satisfação com os serviços utilizados

MAQUETE DO QUESTIONÁRIO

INQUÉRITO ANUAL AOS TRABALHADORES DO TÉCNICO | 2024

O presente questionário é um instrumento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do Técnico (SIQuIST) e visa recolher informação que nos permita conhecer o grau de satisfação de quem exerce atividade profissional no Técnico, com alguns aspetos gerais, condições de trabalho e políticas de gestão de recursos humanos. São abordadas também as perceções sobre a gestão da Escola e o grau de satisfação com os serviços dos quais estes profissionais são utentes.

Não existem respostas certas ou erradas, pois apenas procuramos conhecer a sua perceção ou experiência.

Os dados recolhidos são anónimos e confidenciais, sendo utilizados exclusivamente para efeitos de tratamento estatístico e para gerar informação útil de suporte a futuras tomadas de decisão.

O questionário demora cerca de 10 minutos a preencher.

Política de proteção de dados

- 1. A sua participação é estritamente voluntária, não havendo da sua parte qualquer obrigação, legal ou outra, de responder.*
- 2. Em qualquer momento pode interromper o preenchimento e/ou optar por não submeter as suas respostas.*
- 3. Uma vez que o questionário não permite a identificação de quem responde, após a submissão não é possível alterar ou eliminar a informação submetida.*
- 4. Os dados recolhidos são utilizados para aferir diversos aspetos relacionados com a sua situação enquanto trabalhador do Técnico, no âmbito do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIQuIST), acreditado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), visando a promoção de melhores condições de vida e trabalho no IST.*
- 5. O responsável pelo tratamento dos dados é João Paiva Fernandes, Coordenador da Área de Gestão da Qualidade, que faz parte da DPQ | Direção de Planeamento e Qualidade (contactável em aepq@tecnico.ulisboa.pt).*
- 6. O encarregado de proteção de dados é Tiago Pereira da Silva Abade (contactável em rgpd@ulisboa.pt).*
- 7. É recolhida a seguinte informação:*
 - Carreira em que se integra, tipo de contrato, antiguidade no Técnico e, no caso do pessoal técnico & administrativo, área em que exerce funções;*
 - Caracterização pessoal (sexo, idade, nacionalidade), que permita perceber como os aspetos abordados são vivenciados por diferentes perfis;*
 - Satisfação global enquanto trabalhador do Técnico e com alguns aspetos gerais, condições de trabalho e políticas de gestão de recursos humanos;*
 - Perspetiva sobre a gestão do Técnico;*
 - Grau de satisfação com os serviços e motivos de eventual insatisfação.*

Declaro que compreendo e aceito os termos da política de proteção de dados e consinto na utilização da informação recolhida para as finalidades indicadas. .

1. CARACTERIZAÇÃO (C)

Neste grupo de perguntas pretende-se caracterizar a população do ponto de vista de informação profissional e pessoal. Estes dados são importantes para perceber como a satisfação dos trabalhadores do Técnico varia de acordo com as diferentes características.

C01 - Grupo de pessoal* Docente ⇒ Pergunta C01.1 Investigador ⇒ Pergunta C01.1 Técnico & Administrativo ⇒ Perguntas C01.2 e C01.3

C01.1 - Ocupa algum cargo de gestão a nível do Técnico, de departamento, unidade de investigação ou outro?* Sim Não

C01.2 - Carreira*

- Dirigente
- Técnico superior / Especialista de sistemas e tecnologias de informação
- Assistente Técnico / Técnico de sistemas e tecnologias de informação
- Assistente operacional

C01.3 - Em que área de atividade exerce funções?*

Assessoria à gestão

Apoio à gestão do Técnico, incluindo atividades de apoio à decisão (elaboração de pareceres, estudos, documentos) e secretariado dos órgãos centrais, dos *campi* e departamentais.

Secretariado de apoio ao ensino e investigação

Secretariado de apoio direto a atividades de docência e investigação.

Apoio técnico, laboratórios e oficinas

Atividades em laboratórios ou oficinas, de apoio ao ensino, investigação ou prestação de serviços.

Gestão académica

Gestão de processos académicos, a nível de graduação, pós-graduação e outra oferta de formação do Técnico.

Biblioteca e documentação

Atividades na área de biblioteca, gestão documental e arquivo.

Gestão financeira e de projetos

Atividades de gestão financeira, orçamental, patrimonial e de apoio à gestão de projetos de I&D e prestação de serviços.

Gestão de recursos humanos

Atividades de gestão das pessoas que desempenham funções no Técnico.

Relações com o exterior

Atividades de comunicação e de relacionamento com parceiros, a nível nacional e internacional.

Gestão e manutenção de instalações e equipamentos

Gestão, manutenção e desenvolvimento das infraestruturas físicas, espaços e edifícios.

Apoio geral

Apoio geral ao funcionamento do Técnico, como a distribuição de correspondência, documentos e outros e a organização, preparação e monitorização de espaços.

Tecnologias de informação e comunicação

Atividades técnicas de gestão da infraestrutura informática e de comunicação, de configuração e desenvolvimento de aplicações e de apoio aos utilizadores.

Apoio social e a estudantes

Atividades de apoio social à comunidade do IST.

C02 - Quando começou a trabalhar no Técnico?*

2020-2024	<input type="checkbox"/>	2000-2004	<input type="checkbox"/>
2015-2019	<input type="checkbox"/>	1995-1999	<input type="checkbox"/>
2010-2014	<input type="checkbox"/>	1990-1994	<input type="checkbox"/>
2005-2009	<input type="checkbox"/>	1989 ou antes	<input type="checkbox"/>

C03 - Que tipo de contrato de trabalho tem com o Técnico?*

Permanente (contrato por tempo indeterminado / 'sem termo' / 'quadro')
 Transitório (contrato a termo, certo ou incerto)

Pergunta C03 aplicada aos respondentes dos grupos 'Docente' e 'Investigador' [P. C01]

C04 - Sexo* Masculino Feminino Prefiro não dizer

C05 - Idade*


24 anos ou menos	<input type="checkbox"/>	45 a 49 anos	<input type="checkbox"/>
25 a 29 anos	<input type="checkbox"/>	50 a 54 anos	<input type="checkbox"/>
30 a 34 anos	<input type="checkbox"/>	55 a 59 anos	<input type="checkbox"/>
35 a 39 anos	<input type="checkbox"/>	60 a 64 anos	<input type="checkbox"/>
40 a 44 anos	<input type="checkbox"/>	65 ou mais anos	<input type="checkbox"/>

C06 - Nacionalidade* Portuguesa Outro país da União Europeia País que não pertence à União Europeia

Pergunta C06 aplicada aos respondentes dos grupos 'Docente' e 'Investigador' [P. C01]

2. SATISFAÇÃO (S)

O objetivo das perguntas seguintes é aferir a satisfação dos trabalhadores com várias dimensões: alguns aspetos gerais do Técnico, condições de trabalho, a gestão de pessoas.

S01 - Globalmente, qual o seu grau de satisfação enquanto trabalhador do Técnico?* |  Em que 1 significa 'total insatisfação' e 7 'total satisfação'

	1	2	3	4	5	6	7	
Total insatisfação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Total satisfação


S02 - Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a um familiar ou amigo que venha trabalhar para o Técnico?*

! Em que 0 significa 'nada provável' e 10 'extremamente provável'

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada provável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Extremamente provável


S03 - Assinale o seu grau de satisfação com os seguintes **aspectos gerais** sobre o Técnico:* | ! Em que 1 significa 'total insatisfação' e 7 'total satisfação'

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
Imagem pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relacionamento com os cidadãos e a sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relacionamento com os parceiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidade de adaptação à mudança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidade de inovação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidade para gerir os conflitos de interesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envolvimento dos trabalhadores na definição da estratégia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envolvimento dos trabalhadores em atividades de melhoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidade social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempenho global para com os alunos e a sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S04 - Assinale o seu grau de satisfação com os seguintes aspetos, relacionados com as **condições de trabalho**:* |  Em que 1 significa 'total insatisfação' e 7 'total satisfação'

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
Ambiente de trabalho entre os elementos do seu serviço / unidade / departamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente de trabalho entre serviços / unidades / departamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipamentos informáticos e de comunicações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicações informáticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plataformas informáticas internas (Fénix, .dot, SAP, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliário de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condições de higiene e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condições de segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medidas de bem-estar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espaços para refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de alimentação e cafetaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S05 - Assinale o seu grau de satisfação com os seguintes aspetos, relacionados com a **gestão de recursos humanos** no Técnico:*

 Em que 1 significa 'total insatisfação' e 7 'total satisfação'

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
Acolhimento a novos trabalhadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horário de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicação interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desenvolvimento de competências, nomeadamente através de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igualdade de tratamento e de oportunidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. PERSPETIVA SOBRE A GESTÃO DO TÉCNICO (G)

Neste grupo de perguntas, pretendemos conhecer as suas opiniões e perceções sobre a gestão do Técnico, globalmente, e ao nível do seu serviço / unidade / departamento.

G01di - Assinale o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, relativamente ao(s) responsável(eis) do seu **departamento / unidade de investigação**.*

! Em que 1 significa 'discordo completamente' e 7 'concordo completamente'

Pergunta G01di aplicada aos respondentes dos grupos 'Docente' e 'Investigador' [P. C01]

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
Lideram através do exemplo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informam e consultam os trabalhadores sobre os objetivos e atividades do departamento / unidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aceitam sugestões de melhoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encorajam a confiança mútua e o respeito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promovem uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promovem a frequência de ações de formação profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acompanham os trabalhadores e dão <i>feed-back</i> sobre o seu desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconhecem os esforços e os contributos individuais e das equipas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adequam o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gerem os conflitos profissionais e/ou pessoais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G01ta - Assinale o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, relativamente ao seu **responsável direto**.*

Pergunta G01ta aplicada aos respondentes do grupo 'Técnico & Administrativo' [P. C01]

! Em que 1 significa 'discordo completamente' e 7 'concordo completamente'

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
Lidera através do exemplo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informa e consulta os trabalhadores sobre os objetivos e atividades do serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aceita sugestões de melhoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promove a frequência de ações de formação profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acompanha os trabalhadores e dá <i>feed-back</i> sobre o seu desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconhece os esforços e os contributos individuais e das equipas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gere os conflitos profissionais e/ou pessoais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G02 - Assinale o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, relativamente à **gestão de topo** do Técnico:*

! Em que 1 significa 'discordo completamente' e 7 'concordo completamente'

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
Lidera através do exemplo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apresenta capacidade de planeamento e de organização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apresenta capacidade para inovar, desenvolver e modernizar o Técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informa e consulta os trabalhadores sobre assuntos relevantes para o Técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunica de forma clara com dirigentes e trabalhadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promove ações de formação profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cria condições para a delegação de responsabilidades e competências	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS (V)

Neste grupo de perguntas, pedimos-lhe que indique os serviços do Técnico que utilizou e o seu grau de satisfação com os mesmos. Nos casos em que esse grau é mais baixo, pedimos-lhe ainda que indique os motivos.

V01 - A lista seguinte apresenta os serviços do Técnico mais utilizados pelos trabalhadores. Indique, por favor, os que utilizou no último ano: *

- DRH | Direção de Recursos Humanos
- DSI | Serviços de Informática
- NCA | Núcleo de Compras e Aprovisionamento
- Tesouraria
- Serviços de Saúde
- Expedição e Correio
- GOP | Gabinete de Organização Pedagógica
- Direção de Projetos*
- Atendimento de Recursos Humanos no Taguspark
- NIT | Núcleo de Informática do Taguspark
- Atendimento de Recursos Humanos no CTN
- Núcleo de Projetos do CTN*
- Secretaria / Área de Graduação**
- Secretaria / Área de Pós-Graduação**
- Área de Recursos Académicos do Taguspark**

⇒ Pergunta V01.1 (Opções assinaladas)

* Opção exclusiva para respondentes dos grupos 'Docente' e 'Investigador' [P. C01]


** Opção exclusiva para respondentes do grupo 'Docente' [P. C01]

V01.1 - Indique o seu grau de satisfação com os serviços do Técnico a que recorreu: *

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
DRH Direção de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DSI Serviços de Informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NCA Núcleo de Compras e Aprovisionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tesouraria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6	7	Sem opinião
Expedição e Correio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GOP Gabinete de Organização Pedagógica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direção de Projetos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento de Recursos Humanos no Taguspark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIT Núcleo de Informática do Taguspark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento de Recursos Humanos no CTN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Núcleo de Projetos do CTN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secretaria / Área de Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secretaria / Área de Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área de Recursos Académicos do Taguspark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

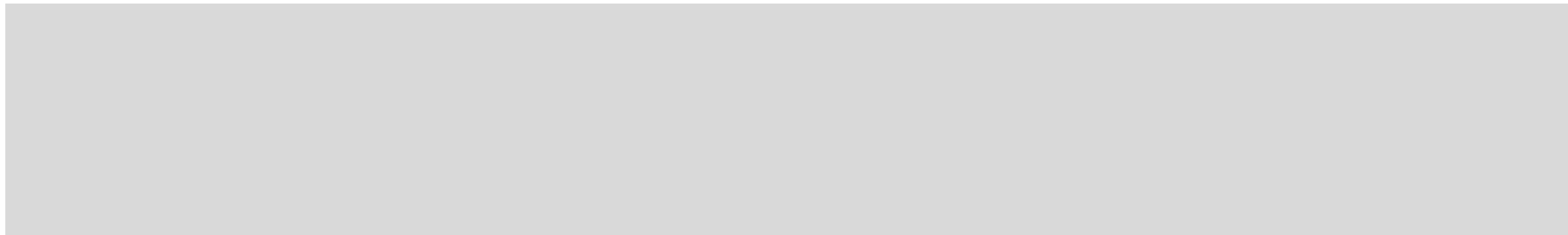
⇒ Perguntas V01.2a a V01.2o, consoante os serviços classificados com 1, 2 ou 3

V01.2a a S01.2o - Indique os fatores que mais contribuíram para a sua insatisfação com o [SERVIÇO]. |  Seleccione no máximo 3

- Os resultados do serviço prestado não foram os esperados
- O tempo de resposta foi muito demorado
- A informação prestada foi pouco clara
- Falta de cortesia de quem me atendeu
- O horário de atendimento é desadequado
- Instalações
- Outro

6. Chegámos ao fim... Mais alguma coisa? (M)

M01 - Use este espaço se pretender acrescentar alguma observação sobre os temas abordados no questionário, para comentários ou sugestões.



Obrigado por responder. A sua participação é importante para si, para todos os trabalhadores e para o Técnico.