

# Avaliação de satisfação dos colaboradores do IPCB (2012)

março, 2013

## ÍNDICE

I Introdução.....	8
II Metodologia.....	9
III Resultados .....	9
Grupo I .....	9
Questão 1 – Género.....	9
Questão 2 – Idade.....	10
Questão 3 – Tempo de serviço no IPCB .....	11
Questão 4 – Tipo de colaborador .....	11
Questão 5 – Categoria profissional do pessoal docente.....	12
Questão 6 – Categoria profissional do pessoal não docente.....	13
Questão 7 – Nível de escolaridade.....	15
Questão 8 – Escola (UO) ou serviço a que está afeto .....	15
Grupo II .....	17
Questão 9- Formação realizada.....	17
Questão 10- Satisfação com a formação realizada.....	19
Questão 11- Satisfação com a adequação da formação e as funções exercidas.....	19
Grupo III (questão 12 a35).....	21
Coordenador da Unidade Técnico-Científica (UTC) .....	21
Direção da Unidade Orgânica (UO) .....	22
Responsável de Serviço das UO e Serviços Centrais e da Presidência (SC).....	22
Administradora do IPCB .....	23
Administradora dos Serviços de Ação Social (SAS) .....	24
Presidência do IPCB .....	25
Questão 36 – Grau de satisfação com as atitudes/comportamentos demonstrados pelos colegas de trabalho. ....	26

Questão 37 – Grau de satisfação com as relações interpessoais entre os diferentes grupos intervenientes.....	27
Questão 38 – Grau de satisfação com as condições de trabalho.....	28
Questão 39 – Grau de motivação.....	29
Questão 40 – Grau de satisfação global relativamente às UO, SC e SAS.....	30
Questão 41 – Grau de satisfação global relativamente a todo o IPCB.....	30
Grupo IV.....	34
Questão 42 – Grau de satisfação com o processo de avaliação de não docentes (SIADAP 3) .....	34
Questão 43 – Grau de satisfação com o processo de avaliação de docentes .....	35
Questão 44 – Grau de satisfação com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).....	36
Grupo V.....	37
Questão 49 – Frequência de consulta da página <i>web</i> do IPCB ( <a href="http://www.ipcb.pt">www.ipcb.pt</a> ) .....	39
Questão 50 – Classifique o grau de satisfação com a informação disponibilizada na página web do IPCB ( <a href="http://www.ipcb.pt">www.ipcb.pt</a> ) .....	39
Questão 51 – Classifique o grau de satisfação com a facilidade de navegação na página web do IPCB ( <a href="http://www.ipcb.pt">www.ipcb.pt</a> ) .....	40
Questão 52 – Frequência de consulta da página <i>web</i> intranet do IPCB ( <a href="http://intranet.ipcb.pt">http://intranet.ipcb.pt</a> ) .....	40
Questão 53 – Classifique o grau de satisfação com a informação disponibilizada na página <i>web</i> intranet do IPCB ( <a href="http://intranet.ipcb.pt">http://intranet.ipcb.pt</a> ) .....	41
Questão 54 – Frequência de consulta da página <i>web</i> do Sistema de Gestão da Qualidade ( <a href="http://wsgq.ipcb.pt">http://wsgq.ipcb.pt</a> ) .....	42
Questão 55 – Classifique o grau de satisfação quanto à informação disponibilizada na página <i>web</i> do Sistema de Gestão da Qualidade do IPCB ( <a href="http://wsgq.ipcb.pt">http://wsgq.ipcb.pt</a> ) .....	43
Questão 56 – No ano de 2012 foi confrontada com alguma situação que dependia de uma informação prévia da qual não teve conhecimento? .....	44
Questão 58 – Classifique o grau de satisfação quanto à informação que recebe relativamente a orientações e iniciativas do IPCB.....	44
Grupo VI.....	46
Questão 61 – Frequência de utilização do bar das UO.....	46

Questão 62 – Frequência da cantina.....	47
Questão 63 – Frequência do restaurante acadêmico.....	48
Questão 64 – Frequência de pedidos de <i>coffee-break</i> .....	49
Questão 65 – Taxa de satisfação com os Serviços de Ação Social (SAS).....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Caracterização dos inquiridos quanto ao sexo (n=366) .....	10
Figura 2. Classes etárias dos inquiridos (n=366) .....	10
Figura 3. Tempo de serviço no IPCB (n=366).....	11
Figura 4. Tipo de colaborador (n=366).....	12
Figura 5. Distribuição de categorias da carreira docente (n=204).....	12
Figura 6. Proporção de categorias da carreira docente por UO (n=204).....	13
Figura 7. Distribuição de categorias da carreira não docente (n=162).....	14
Figura 8. Proporção de categorias da carreira não docente por UO e serviço (n=162) .....	14
Figura 9. Nível de escolaridade (n=366).....	15
Figura 10 Distribuição de respostas por UO e serviços do IPCB (n=366).....	16
Figura 11 Respostas obtidas por carreira profissional em UO e serviços (n=366).....	16
Figura 12. Taxa de acesso a formação (n=366).....	17
Figura 13. Formação por tipo de colaborador (n=366).....	17
Figura 14. Nº de formações realizadas por categoria profissional (n=118).....	18
Figura 15. Nº de formações realizadas por categoria profissional (n=79).....	18
Figura 16. Taxa de satisfação dos colaboradores com a formação realizada (n=197).....	19
Figura 17. Taxa de satisfação com a adequação da formação às funções que desempenha (n=197).....	20
Figura 18. Taxa de satisfação com a liderança do coordenador da Unidade técnico-científica (UTC) das UO (n=204) .....	21
Figura 19. Taxa de satisfação com a direção das UO (n=316) .....	22
Figura 20. Taxa de satisfação com o responsável de serviço das UO e SC (n=152).....	23
Figura 21. Taxa de satisfação com a administradora do IPCB (n=40) .....	24
Figura 22. Taxa de satisfação com a administradora dos SAS (n=10).....	24
Figura 23. Taxa de satisfação com a presidência (n=366).....	25

Figura 24. Taxa de satisfação com atitudes e comportamentos (n=366) .....	27
Figura 25. Taxa de satisfação com as relações interpessoais (n=366) .....	27
Figura 26. Taxa de satisfação com as condições de trabalho (n=366).....	28
Figura 27. Taxa de motivação (n=366) .....	29
Figura 28. Taxa de satisfação global (n=366) .....	30
Figura 29. Taxa de satisfação dos colaboradores em diferentes percepções organizacionais..	32
Figura 30. Taxa de satisfação global dos colaboradores.....	33
Figura 31. Taxa de satisfação com o processo de avaliação de não docentes (n=162).....	34
Figura 32. Taxa de satisfação com o processo de avaliação dos docentes (n=204).....	35
Figura 33. Satisfação dos colaboradores com o SGQ (n=366).....	36
Figura 34. Taxa de resposta relativa ao meio de comunicação preferido na obtenção de informação (n=482) .....	37
Figura 35. Taxa de resposta relativa à tomada de conhecimento de regulamentos, despachos e procedimentos (n=546) .....	37
Figura 36. Taxa de resposta relativa à tomada de conhecimento de cursos e ofertas formativas do IPCB (n=540) .....	38
Figura 37. Taxa de resposta relativa à tomada de conhecimento de iniciativas a organizar ou organizadas pelo IPCB (n=591) .....	38
Figura 38. Taxa de resposta relativa à frequência de consulta da página <i>web</i> do IPCB (n=366) .....	39
Figura 39. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na página <i>web</i> do IPCB (n=335) .....	39
Figura 40. Taxa de satisfação com a facilidade de navegação na página <i>web</i> do IPCB (n=335) .....	40
Figura 41. Taxa de resposta relativa à frequência de consulta da página <i>web</i> intranet do IPCB (n=366).....	40

Figura 42. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na página <i>web</i> intranet do IPCB (n=275) .....	41
Figura 43. Taxa de frequência da consulta da internet e da intranet do IPCB .....	41
Figura 44. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na internet e na intranet do IPCB .....	42
Figura 45. Taxa de resposta relativa à frequência de consulta da página <i>web</i> do SGQ (n=366) .....	43
Figura 46. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na página web do SGQ do IPCB (n=287) .....	43
Figura 47. Taxa de resposta relativa a situações de ausência de tomada de conhecimento de uma informação prévia (n=366).....	44
Figura 48. Taxa de satisfação com a informação sobre orientações e iniciativas do IPCB (n=366) .....	44
Figura 49. Taxa de satisfação com a eficácia da comunicação interna (n=366).....	45
Figura 50. Taxa de resposta relativa à frequência dos bares das UO (n=366).....	46
Figura 51. Nº de respondentes por tipo de colaborador (n=366) .....	46
Figura 52. Taxa de resposta relativa à frequência da cantina (n=366).....	47
Figura 53. Nº de respondentes por tipo de colaborador (n=366).....	47
Figura 54. Taxa de resposta relativa à frequência da cantina (n=366) .....	48
Figura 55. Nº de respondentes por tipo de colaborador (n=366) .....	48
Figura 56. Taxa de resposta para serviço de <i>coffee-break</i> (n=366) .....	49
Figura 57. Taxa de satisfação com os SAS (n=366) .....	50

## I INTRODUÇÃO

O Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), é uma instituição de ensino superior público que aplicou aos seus colaboradores não docentes, desde 2004, a legislação vigente à data, relativa à avaliação do desempenho (SIADAP). Com a Lei n.º 66-B/2007 de 28 de Dezembro, surgiu a avaliação de desempenho como um sistema integrado de avaliação, determinando a avaliação de serviços (SIADAP 1,) e de dirigentes (SIADAP 2), para além da já implementada avaliação de trabalhadores (SIADAP 3).

O presente relatório vem assim dar cumprimento ao disposto no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de Dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública. Integra-se nas iniciativas desenvolvidas no âmbito do SIADAP 1 e teve por base a distribuição de um inquérito a todos os colaboradores do Instituto Politécnico de Castelo Branco (Serviços Centrais, Unidades Orgânicas e Serviços de Ação Social).

Para a avaliação de satisfação de colaboradores do IPCB, no ano de 2012, foi realizado um questionário que para além da caracterização do inquirido (G1), pretendeu recolher informação sobre a satisfação em algumas áreas do funcionamento organizacional, nomeadamente:

1. Formação realizada (G2);
2. Em diferentes dimensões organizacionais, designadamente (G3):
  - 2.1 Com os vários níveis de liderança (conduzir a organização, comunicar, empenhar-se nos processos de mudança, aceitar de sugestões de melhoria, estimular a iniciativa das pessoas e a sua colaboração);
  - 2.2 Atitudes e comportamentos evidenciados em contexto de trabalho;
  - 2.3 Relações interpessoais;
  - 2.4 Condições de trabalho proporcionadas;
  - 2.5 Motivação para a mudança e melhoria;
  - 2.6 Desempenho, envolvimento e imagem percecionada em diferentes níveis, Unidade Orgânica (UO), Serviços Centrais (SC), Serviços de Ação Social (SAS) e, globalmente para o IPCB.
3. Com os sistemas de gestão (avaliação de desempenho de docentes e não docentes (SIADAP 3) e, Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)) (G4)
4. Eficácia da comunicação interna (G5).
5. Nos SAS, a avaliação da frequência de utilização de infraestruturas (bares, cantinas, restaurante académico) e com os serviços prestados.



O inquérito foi elaborado por um grupo de trabalho de colaboradores docentes e não docentes, indicado pelo presidente do IPCB. Para a sua adaptação ao *software* utilizado e a distribuição *online*, contou-se com a participação de um colaborador não docente da ESTCB.

## II METODOLOGIA

Foram distribuídos 760 inquéritos *on-line* aos colaboradores docentes e não docentes do IPCB (Unidades Orgânicas e Serviços). O inquérito ficou disponível na rede interna do IPCB durante 43 dias, de 19 de Dezembro de 2012 a 31 de Janeiro de 2013.

A estrutura do inquérito correspondia a 6 grupos: um com questões de caracterização do inquirido e, os restantes, de recolha de opinião do inquirido sobre o grau de satisfação com diferentes dimensões organizacionais do IPCB.

Os resultados foram obtidos da realização de uma estatística descritiva dos dados e são apresentados em suporte gráfico e, expressos em percentagem ou valores absolutos.

## III RESULTADOS

Do total de inquéritos distribuídos (760) foram recebidas 366 com respostas completas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 48,2%.

Apresentam-se seguidamente os resultados obtidos, por grupo e respetiva numeração sequencial.

### GRUPO I

#### Questão 1 – Género

De acordo com a figura abaixo, cerca de 46% das respostas neste item correspondem a colaboradores do sexo masculino e 54% a colaboradores do sexo feminino.

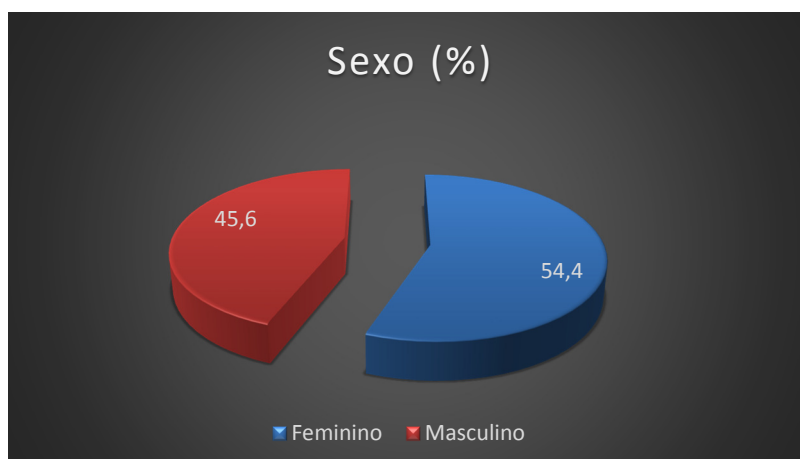


Figura 1. Caracterização dos inquiridos quanto ao sexo (n=366)

## Questão 2 – Idade

Quanto à idade dos colaboradores do IPCB, verifica-se que a maioria dos respondentes (56,0%) tem entre 41 e 55 anos. Os colaboradores com idade entre os 18 e 25 anos são os menos representativos da amostra.

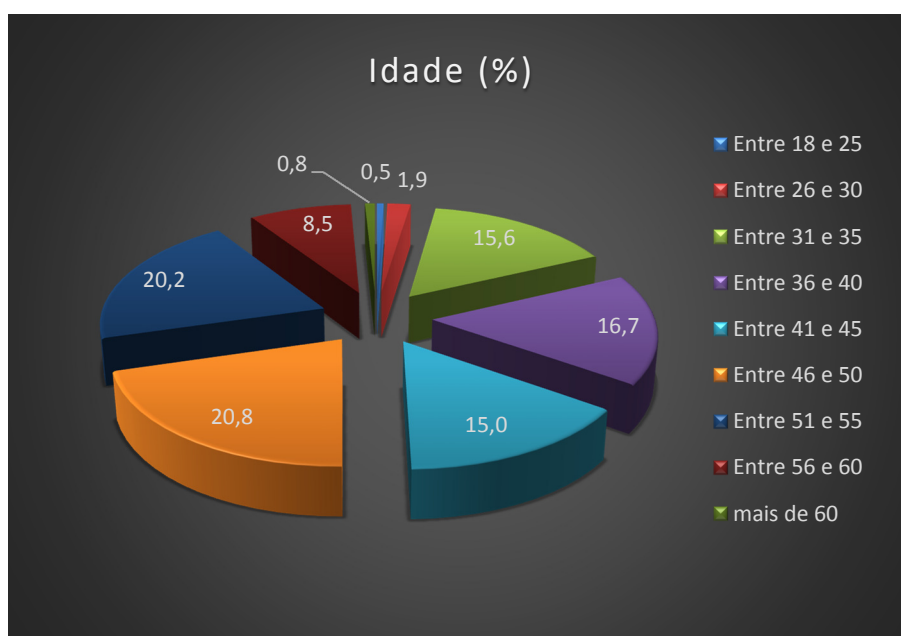


Figura 2. Classes etárias dos inquiridos (n=366)

De acordo com alguns indicadores de Balanço Social disponibilizados pela Direção Geral da Administração e Emprego Público (DGAEP), o Índice de Envelhecimento<sup>1</sup> da amostra, é de 9,28%. Comparando o valor obtido com o da amostra do ano transato, regista-se um acréscimo de 1,17%. O mesmo já se tinha verificado entre o ano de 2010 e 2011, com um valor de 2,15%.

### Questão 3 – Tempo de serviço no IPCB

Da análise dos resultados obtidos verifica-se que 27,6% dos inquiridos trabalham, no máximo, há 10 anos no IPCB e que, cerca de 32,5% dos colaboradores encontram-se a trabalhar no Instituto há mais de 20 anos. (Figura 3).

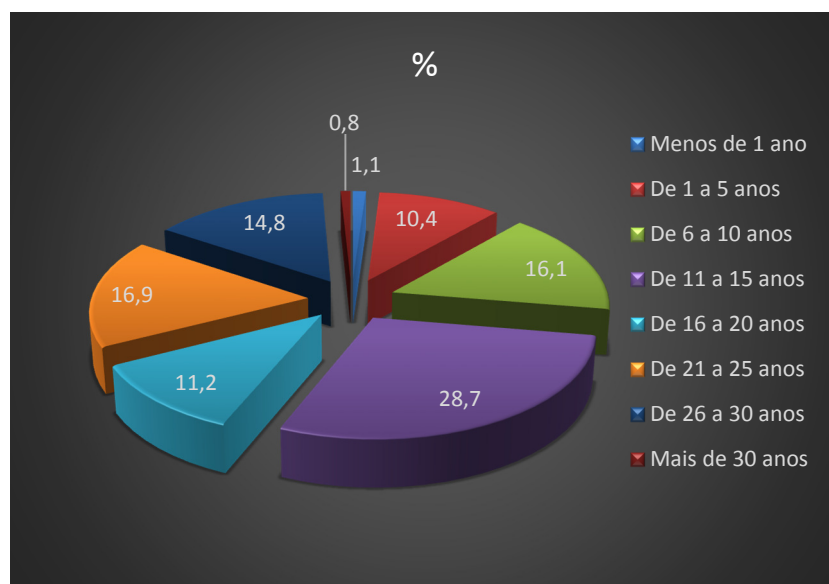


Figura 3. Tempo de serviço no IPCB (n=366).

### Questão 4 – Tipo de colaborador

Na figura seguinte, apresenta-se a distribuição dos colaboradores do IPCB pelas duas grandes áreas de atividade na instituição. A maioria dos respondentes refere-se a pessoal docente (n=204).

<sup>1</sup> [DGAEP - Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público](#)

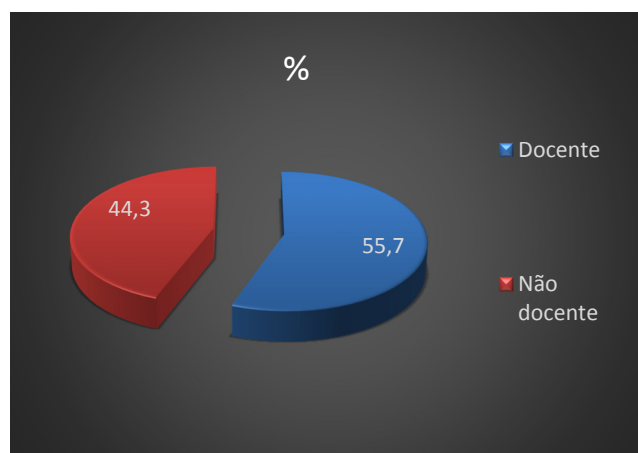


Figura 4. Tipo de colaborador (n=366)

### Questão 5 – Categoria profissional do pessoal docente

Quanto à distribuição do pessoal docente nas diferentes categorias profissionais da carreira docente, verifica-se que cerca de 66% encontram-se nas duas categorias mais elevadas da carreira. Do total, 55% dos respondentes detêm a categoria imediatamente abaixo da mais elevada (*Professor adjunto*) e, a menos expressiva refere-se à categoria de assistente (8,8%).

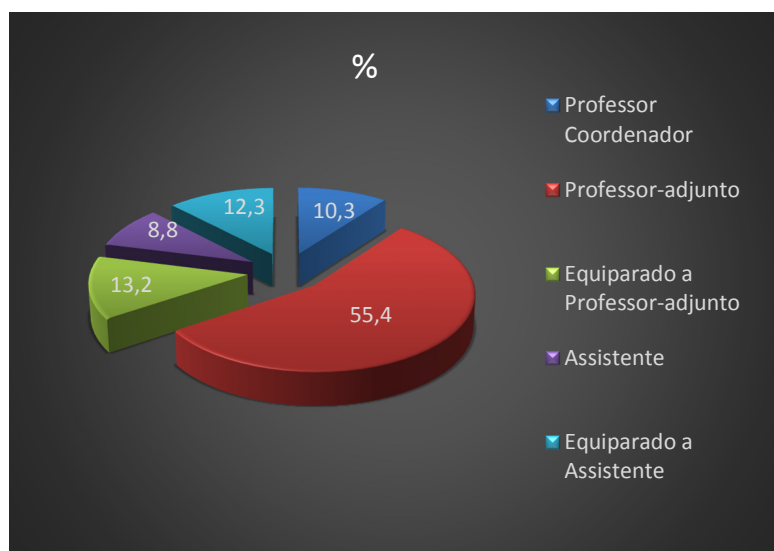


Figura 5. Distribuição de categorias da carreira docente (n=204)

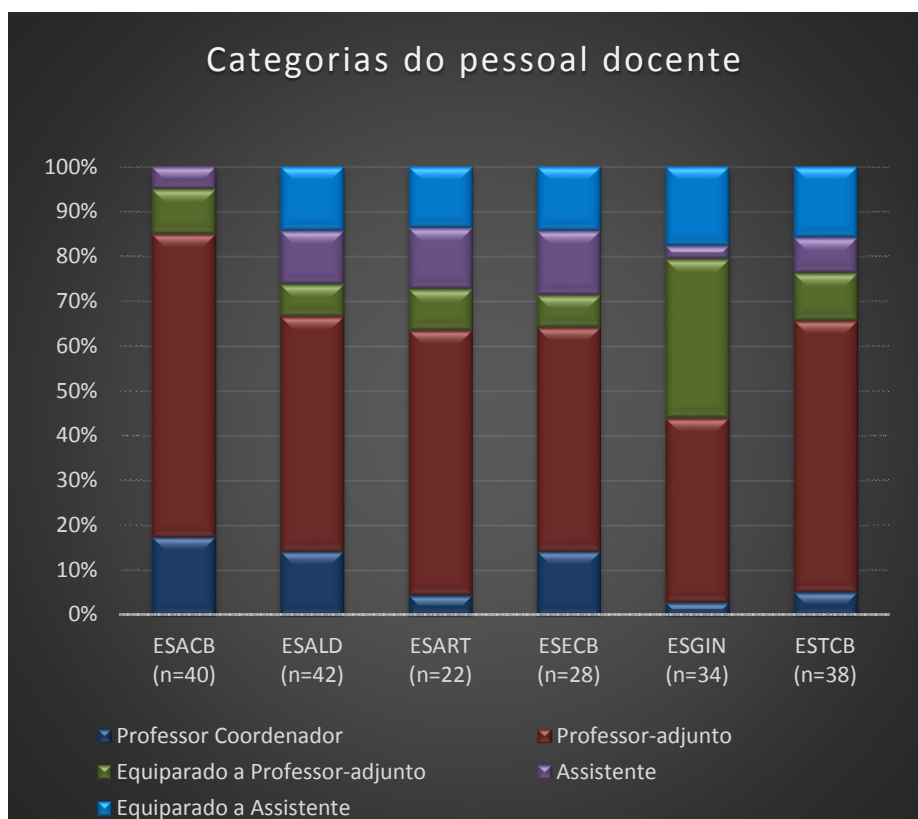


Figura 6. Proporção de categorias da carreira docente por UO (n=204)

Quando comparada a representatividade de cada uma das categorias por UO, verifica-se que esta é menor na Escola Superior de Artes (ESART) e Escola Superior de Gestão (ESGIN) para a categoria de *Professor coordenador* (n=1). Na ESGIN é onde se verifica a maior proporção de *Equiparado a professor-adjunto* (n=12). Na Escola Superior Agrária (ESACB) não se verificaram respostas para a categoria de *Equiparado a assistente*.

## Questão 6 – Categoria profissional do pessoal não docente

Quanto à distribuição do pessoal não docente nas diferentes categorias profissionais, verifica-se que a categoria *Técnico superior* e *Assistente técnico* são as mais expressivas, perfazendo 73,5% do total de respostas obtidas.

As categorias com menos colaboradores referem-se aos *Dirigentes* (n=2) e aos *Especialistas de informática* (n= 2), ambas com o mesmo valor percentual (1,2%)

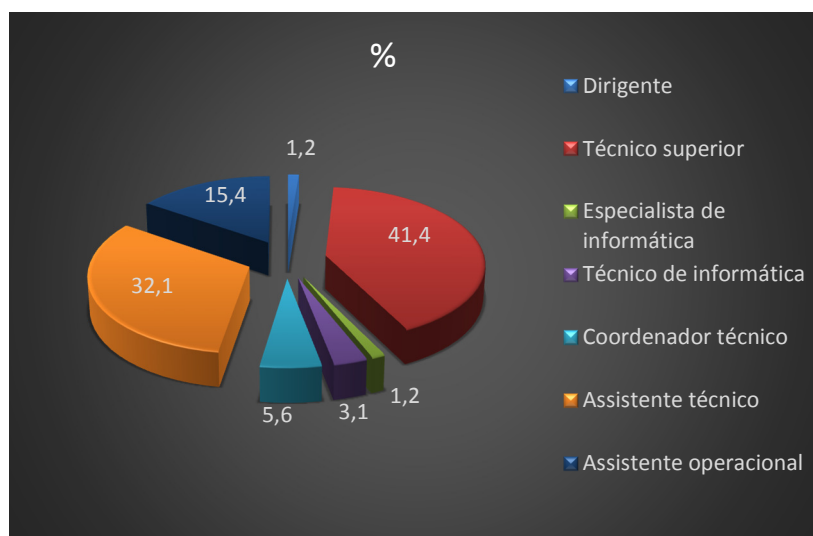


Figura 7. Distribuição de categorias da carreira não docente (n=162)

A figura seguinte permite verificar a proporção de cada uma das categorias, em cada UO e serviço (Figura 8). Da sua análise, pode-se constatar que é na Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias (ESALD) que a categoria de *Assistente operacional* tem maior expressão. A situação oposta, verifica-se na Escola Superior de Educação (ESECB) e SC.

De salientar ainda que é nos SC que se verifica a existência de colaboradores na categoria de *Especialista de informática* (n=2) e, onde se verifica a maior representatividade da categoria *Técnico superior*, tal como na ESACB. Relativamente à categoria de *Dirigentes*, esta regista-se nos SC e SAS.

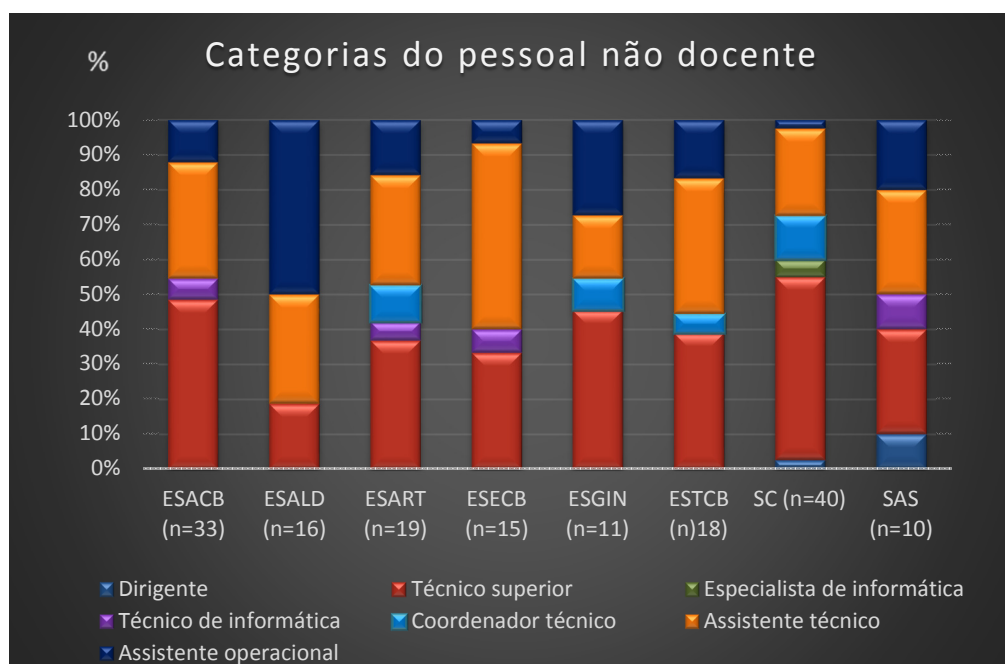


Figura 8. Proporção de categorias da carreira não docente por UO e serviço (n=162)

### Questão 7 – Nível de escolaridade

Verifica-se que cerca de 80% das respostas obtidas dos colaboradores, detêm formação superior, dos quais, 21,6% são detentores do grau de doutor e referem-se ao pessoal docente. Comparando este valor com o do ano anterior, verificou-se um aumento de 5,1 pontos percentuais. Situação idêntica já se tinha constatado em 2011 (4,8).

A categoria mais representativa no IPCB refere-se aos colaboradores com mestrado, conforme figura abaixo, que são cerca de 32% da amostra.

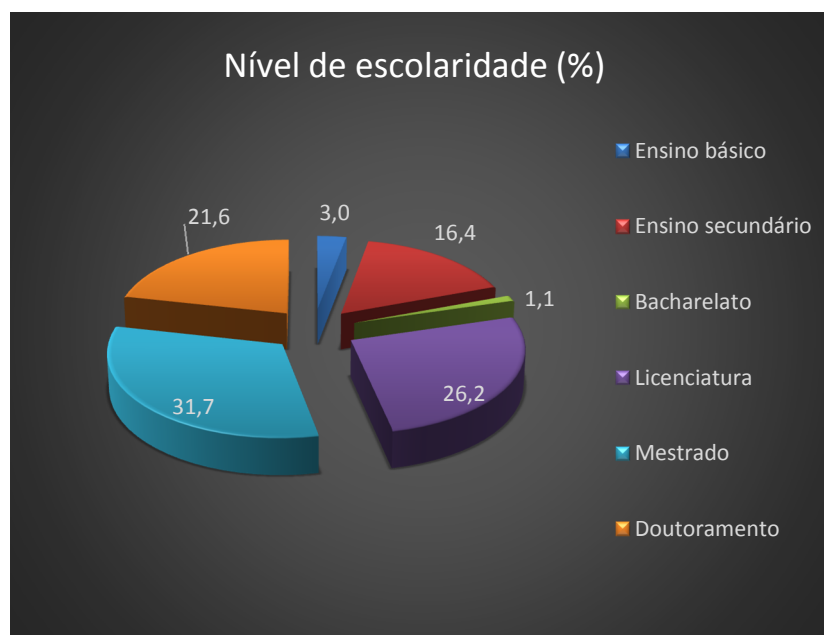


Figura 9. Nível de escolaridade (n=366)

### Questão 8 – Escola (UO) ou serviço a que está afeto

Quanto ao local onde desempenham funções no IPCB, todos os colaboradores identificaram o local onde trabalham (n=366).



Figura 10 Distribuição de respostas por UO e serviços do IPCB (n=366)

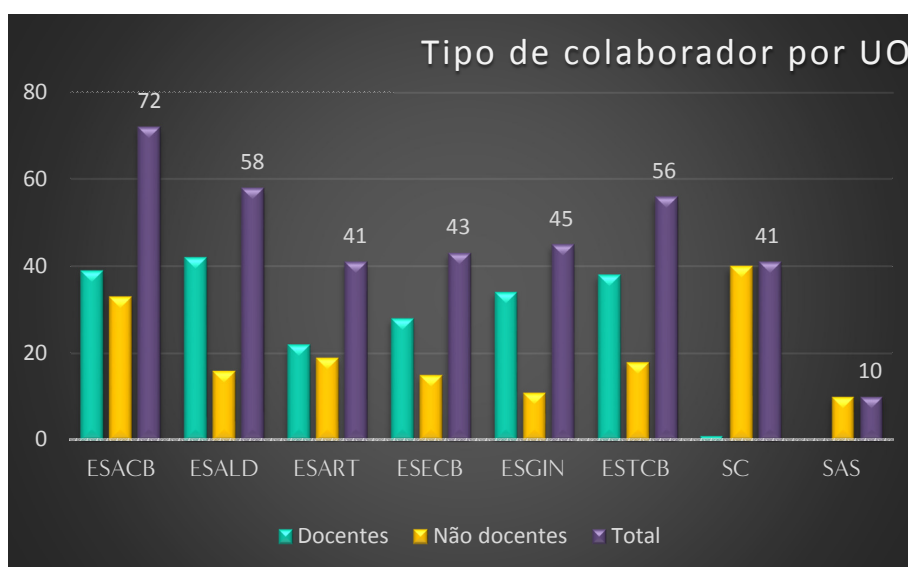


Figura 11 Respostas obtidas por carreira profissional em UO e serviços (n=366)

Como se pode verificar na Figura 10, foram os inquiridos da ESACB, ESALD e Escola Superior de tecnologia (ESTCB) que mais colaboraram para os resultados obtidos, com cerca de 20%, 16% e 15% de respostas, respetivamente.

Relativamente às respostas por tipo de colaborador (Figura 11), verificou-se que foi o pessoal docente quem mais contribuiu para o total de resposta registadas em cada UO, situação menos expressiva, quando comparado o número de respostas de docentes e não docentes, na ESART.



## GRUPO II

Os colaboradores do IPCB foram questionados sobre a satisfação com a formação realizada e a sua adequação às funções desempenhadas, apresentando-se de seguida os resultados obtidos.

### Questão 9- Formação realizada

Quando questionados os inquiridos sobre o acesso a formação no ano de 2012, das 366 respostas obtidas, 54% dos colaboradores responderam afirmativamente.

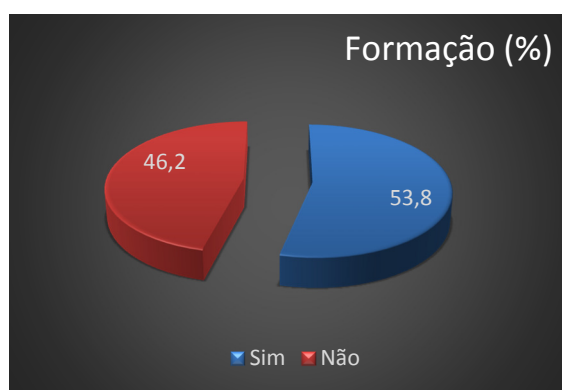


Figura 12. Taxa de acesso a formação (n=366)

Quando analisados os resultados, verificou-se que foi o pessoal docente (n= 118) quem mais contribuiu para os resultados dos inquiridos que responderam afirmativamente (n=197)

Em termos percentuais, para cada tipo de colaborador, cerca de 58% dos *docentes* realizaram formação e, menos de 50% do pessoal *não docente* (n=79) fez formação no ano de 2012.

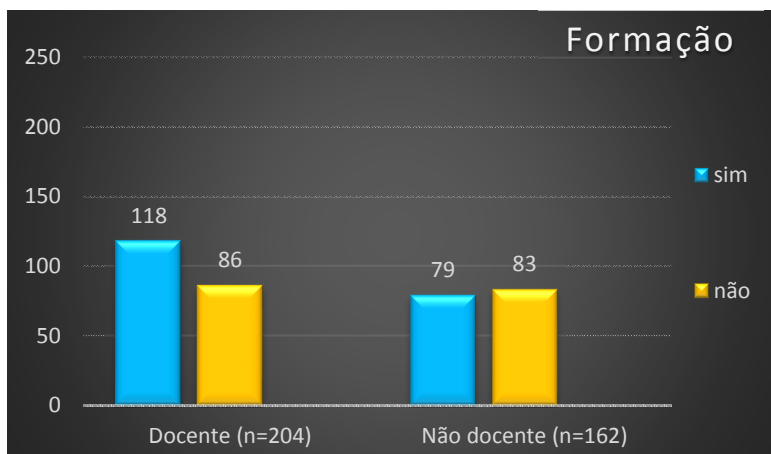


Figura 13. Formação por tipo de colaborador (n=366)

Quando analisados os dados por categoria profissional, verifica-se que, no pessoal docente foram os professores adjuntos que mais contribuíram para o resultado obtido e, no pessoal não docente, foram os técnicos superiores e assistentes técnicos (Figuras 14 e 15).

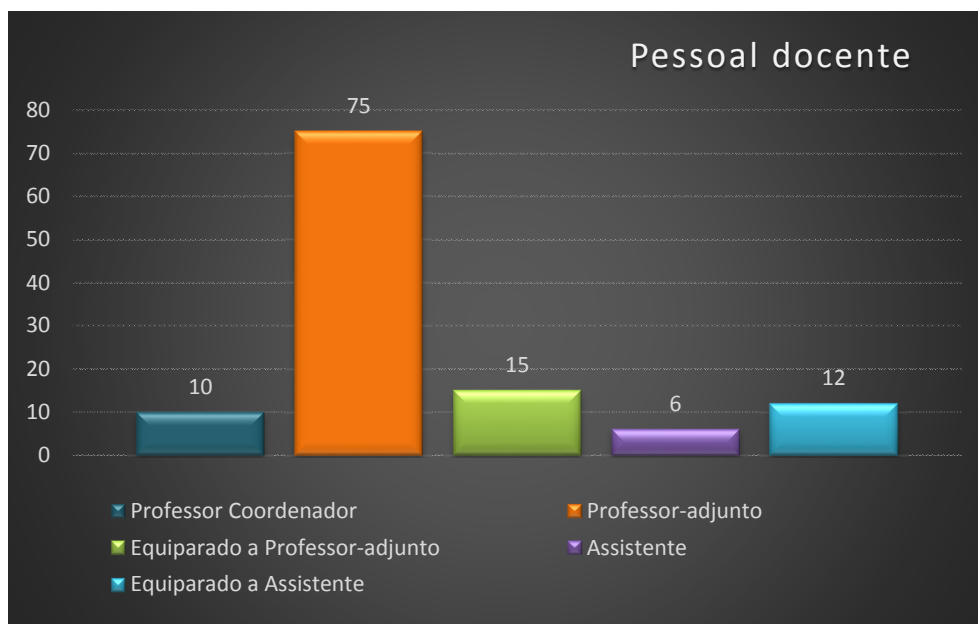


Figura 14. Nº de formações realizadas por categoria profissional (n=118)



Figura 15. Nº de formações realizadas por categoria profissional (n=79)

### Questão 10- Satisfação com a formação realizada

Quando inquiridos os colaboradores do IPCB sobre a satisfação com a formação realizada de salientar que 51,2% dos colaboradores evidenciam uma elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) e 3,5% elevada insatisfação.

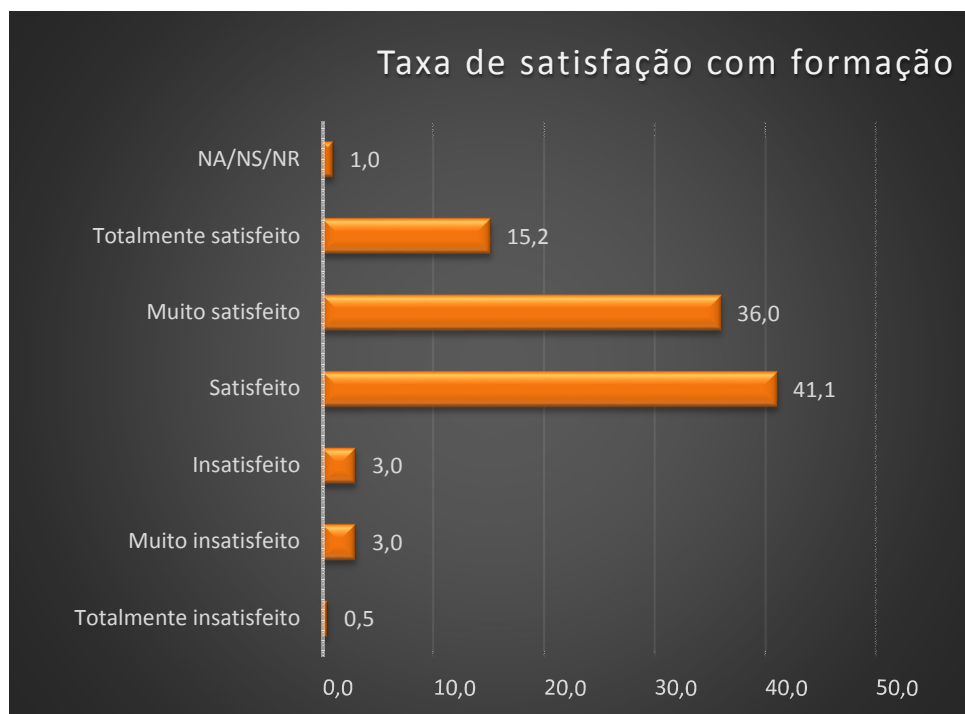


Figura 16. Taxa de satisfação dos colaboradores com a formação realizada (n=197)

### Questão 11- Satisfação com a adequação da formação e as funções exercidas

Quando questionados sobre a satisfação com a adequação da formação realizada, face às funções que exercem no IPCB, 51,8% dos respondentes evidenciaram na opinião demonstrada uma elevada satisfação (17,3% 34,5% para *totalmente adequada* e *muito adequada*, respetivamente).

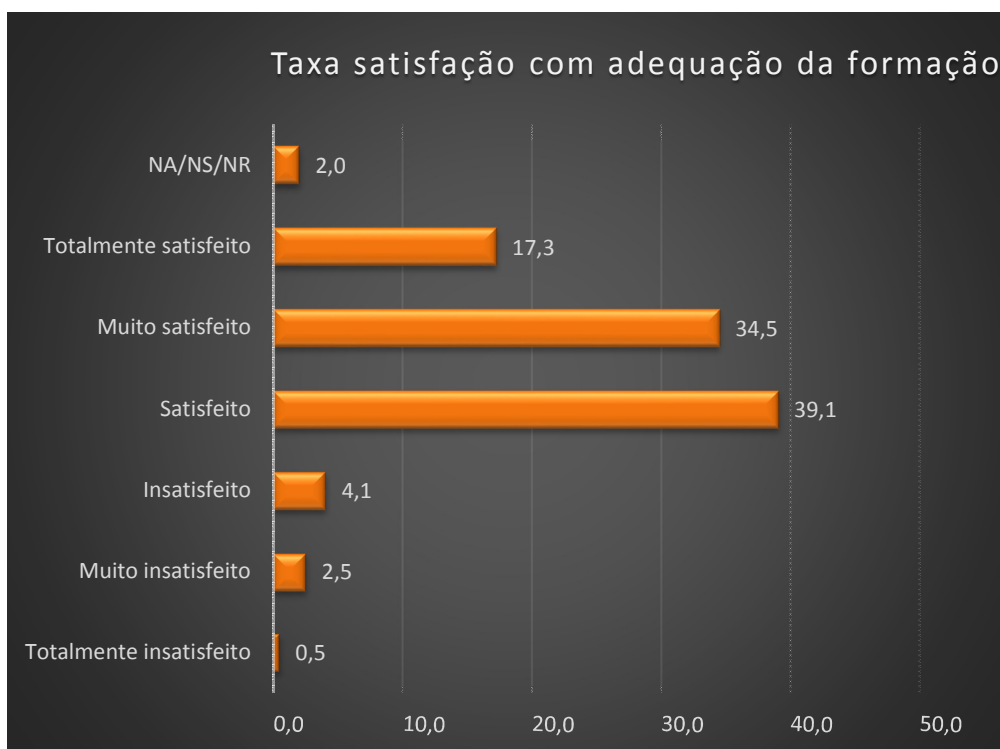


Figura 17. Taxa de satisfação com a adequação da formação às funções que desempenha (n=197)

### GRUPO III (QUESTÃO 12 A35)

Este grupo de questões teve como objetivo avaliar a satisfação dos colaboradores com diversas dimensões do IPCB, nomeadamente quanto ao desempenho da liderança: (questão 12 a 35):

*1 - Aptidão para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar a evolução dos projetos,...)*

*2 - Aptidão para comunicar*

*3 – Empenho nos processos de mudança da organização*

*4 – Aceitação de sugestões de melhoria*

*5 – Estímulo à iniciativa das pessoas*

*6 - Estímulo à colaboração das pessoas*

Apresentam-se de seguida os resultados obtidos para diferentes níveis organizacionais e hierárquicos, dentro do IPCB, nas figuras abaixo (Figura 18 a 23).

#### **COORDENADOR DA UNIDADE TÉCNICO-CIENTÍFICA (UTC)**

Para a avaliação representada na figura seguinte, foi inquirido o pessoal docente (n=204) que manifestou os mais elevados níveis de satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) quanto à aptidão do coordenador da UTC para conduzir a organização e para comunicar, com 56,4% e 55,4% das respostas, respetivamente.

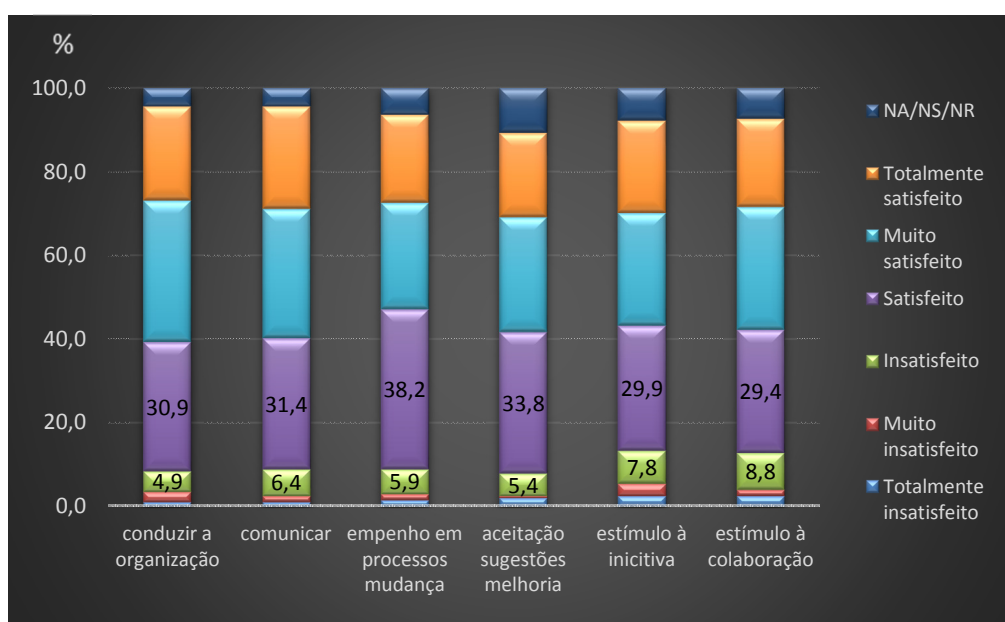


Figura 18. Taxa de satisfação com a liderança do coordenador da Unidade técnico-científica (UTC) das UO (n=204)

O valor mais baixo de elevada satisfação registou-se para o empenho em processos de mudança, com um valor percentual de 46,6%.

Os valores mais elevados de insatisfação (*totalmente e muito insatisfeito*) registaram-se quanto à aptidão para promover a iniciativa das pessoas, com 5,4% de respostas.

### *DIREÇÃO DA UNIDADE ORGÂNICA (UO)*

Para avaliação da direção, foram inquiridos os docentes e não docentes das seis UO do IPCB (n=316).

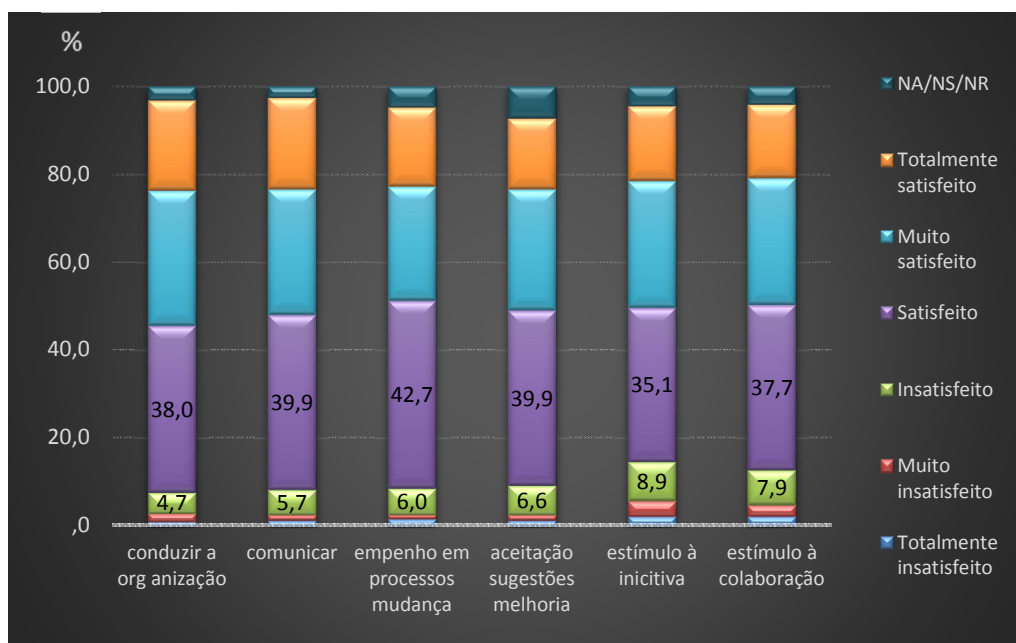


Figura 19. Taxa de satisfação com a direção das UO (n=316)

Os inquiridos manifestaram a mais elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) com a aptidão para conduzir a organização e para comunicar, com 51,3% e 49,4% de respostas e, o menor valor registou-se para aceitação de sugestões de melhoria (43,7%).

A maior insatisfação (*totalmente e muito insatisfeitos*) registou-se quanto à aptidão da direção para promover a iniciativa das pessoas, com 5,7% de respostas.

### *RESPONSÁVEL DE SERVIÇO DAS UO E SERVIÇOS CENTRAIS E DA PRESIDÊNCIA (SC)*

Na recolha de opinião relativa ao *Responsável de Serviço*, para a qual contribuíram os não docentes das UO e SC (n= 152), obtiveram-se os resultados apresentados na figura seguinte.

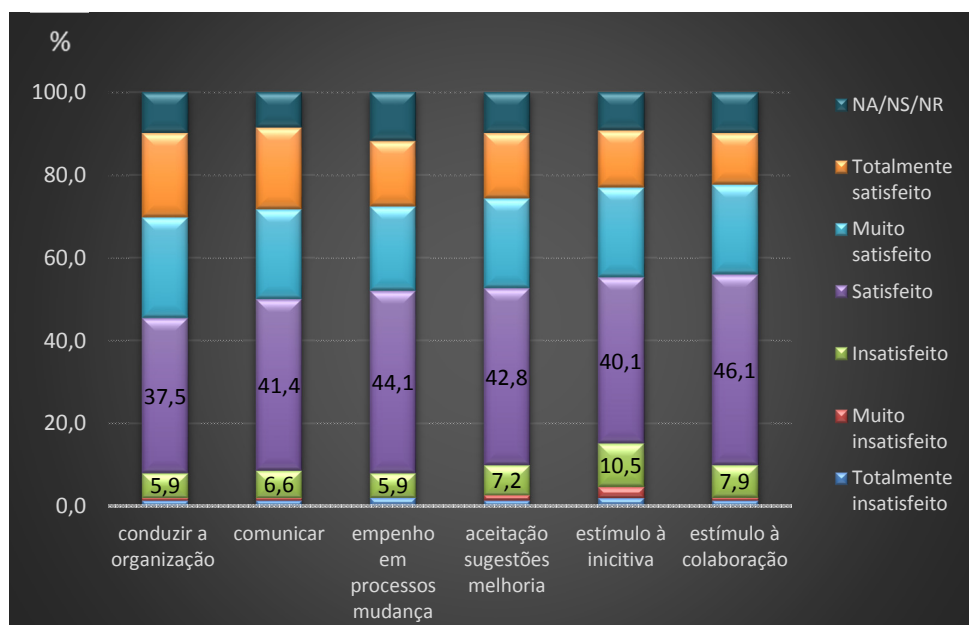


Figura 20. Taxa de satisfação com o responsável de serviço das UO e SC (n=152)

O valor mais alto de elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) registou-se na aptidão para conduzir a organização com 44,7% dos respondentes e o menor valor para a capacidade para estimular a colaboração das pessoas (34,2%). É nesta dimensão que existem mais colaboradores satisfeitos (46,1%).

A maior insatisfação (*totalmente e muito insatisfeitos*) foi demonstrada quanto à aptidão para o responsável de serviço estimular a iniciativa das pessoas, com cerca de 5% de respostas.

### ADMINISTRADORA DO IPCB

Para avaliar a *administradora* do IPCB foram inquiridos os colaboradores não docentes dos SC (n=40), encontrando-se na figura abaixo os resultados obtidos para cada dimensão.

Constata-se que o valor mais alto de elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) registou-se na aptidão para conduzir a organização (32,5%) e, o menor, no estímulo à colaboração das pessoas.

A maior insatisfação (*totalmente e muito insatisfeitos*) foi demonstrada quanto ao empenho em processos de mudança e na aceitação de sugestões de melhoria, ambas com 7,5% de respostas.

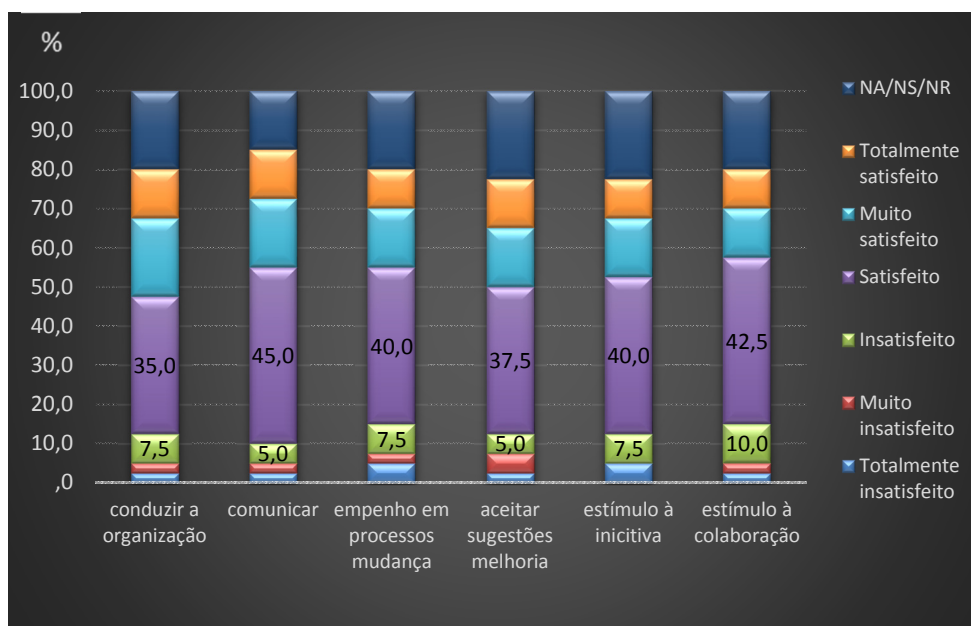


Figura 21. Taxa de satisfação com a administradora do IPCB (n=40)

### *ADMINISTRADORA DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL (SAS)*

Relativamente à administradora dos Serviços de Ação Social (SAS) foram inquiridos os colaboradores não docentes afetos ao esteerviço (n=24) tendo respondido ao inquérito 41,7% dos colaboradores (n=10).

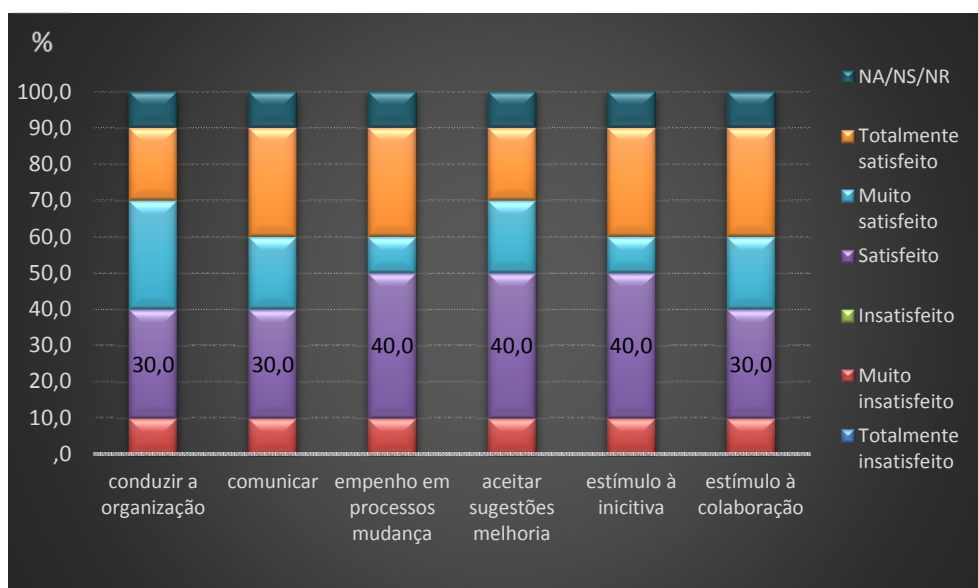


Figura 22. Taxa de satisfação com a administradora dos SAS (n=10)



Constata-se que o valor mais alto de elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) registou-se na aptidão para conduzir a organização, comunicação e estímulo à colaboração das pessoas, com 50% de respostas, em cada uma das dimensões.

A maior insatisfação (*muito insatisfeito*) encontrou-se em todas as dimensões, com o resultado de 10% (n=1)

De salientar que nos resultados obtidos não se registaram respostas para os níveis de *totalmente insatisfeito* e *insatisfeito*.

### ***PRESIDÊNCIA DO IPCB***

Quando questionados todos os colaboradores, docentes e não docentes, de todas as UO e serviços (n=366), sobre a presidência do IPCB, é possível constatar-se que a maioria dos respondentes encontra-se *satisfeita*, em todas as dimensões em que foram inquiridos.

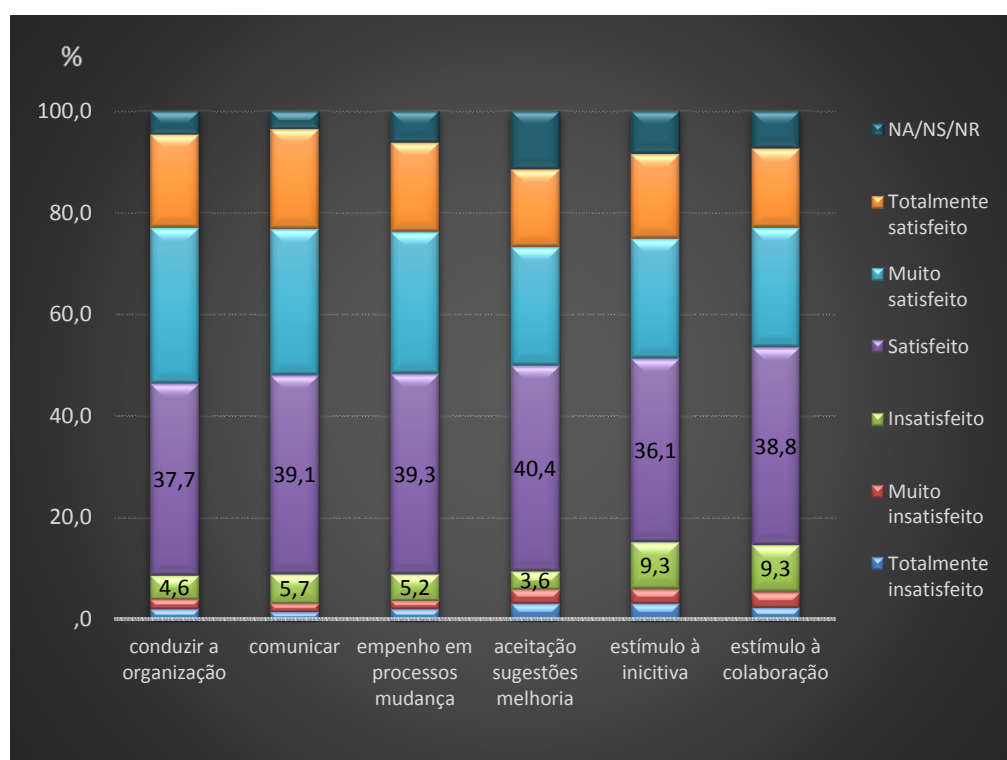


Figura 23. Taxa de satisfação com a presidência (n=366)

Quanto a elevados níveis de satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) os maiores valores foram obtidos por 48,9% e 48,4% dos respondentes, relativos à aptidão da presidência para conduzir a organização e para comunicar. O menor valor verificou-se para a aceitação de sugestões de melhoria (35,5%).

A maior percentagem de respondentes insatisfeitos registou-se quanto à aptidão da presidência para promover a iniciativa e a colaboração das pessoas.

Em suma, e para cada um dos níveis da estrutura organizacional e hierárquica que foram objeto de avaliação pelos colaboradores do IPCB, de referir que os maiores valores obtidos de “elevada satisfação” (*totalmente e muito satisfeitos*), foram registados para as dimensões *aptidão para conduzir a organização* e *aptidão para comunicar*, com exceção para a administradora dos SAS que, para além destas dimensões ainda se juntou a de *estímulo à colaboração das pessoas*.

Em termos globais, os maiores valores percentuais foram sempre registados para o nível de *satisfeito*, em todas as dimensões, com exceção do valor relativo à aptidão para o coordenador da UTC conduzir a organização, em que o valor de *muito satisfeito* foi superior ao de *satisfeito* (33,8% versus 30,9%).

### **Questão 36 – Grau de satisfação com as atitudes/comportamentos demonstrados pelos colegas de trabalho.**

Com esta questão os respondentes manifestaram a sua opinião quanto à satisfação com as atitudes e comportamentos evidenciados pelos seus colegas, em contexto de trabalho.

Da análise da figura seguinte verifica-se que a maioria das respostas refere-se a colaboradores satisfeitos, para todos os aspetos em que foram questionados.

O maior valor percentual para elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) registou-se para o sentido de responsabilidade (45,1%), seguida do valor obtido para a organização do trabalho (42,1%).

Relativamente a elevada insatisfação (*totalmente e muito insatisfeito*), esta tem mais expressão no espírito de equipa, espírito de iniciativa e, cultura para a melhoria contínua, comparativamente com os outros aspetos questionados.

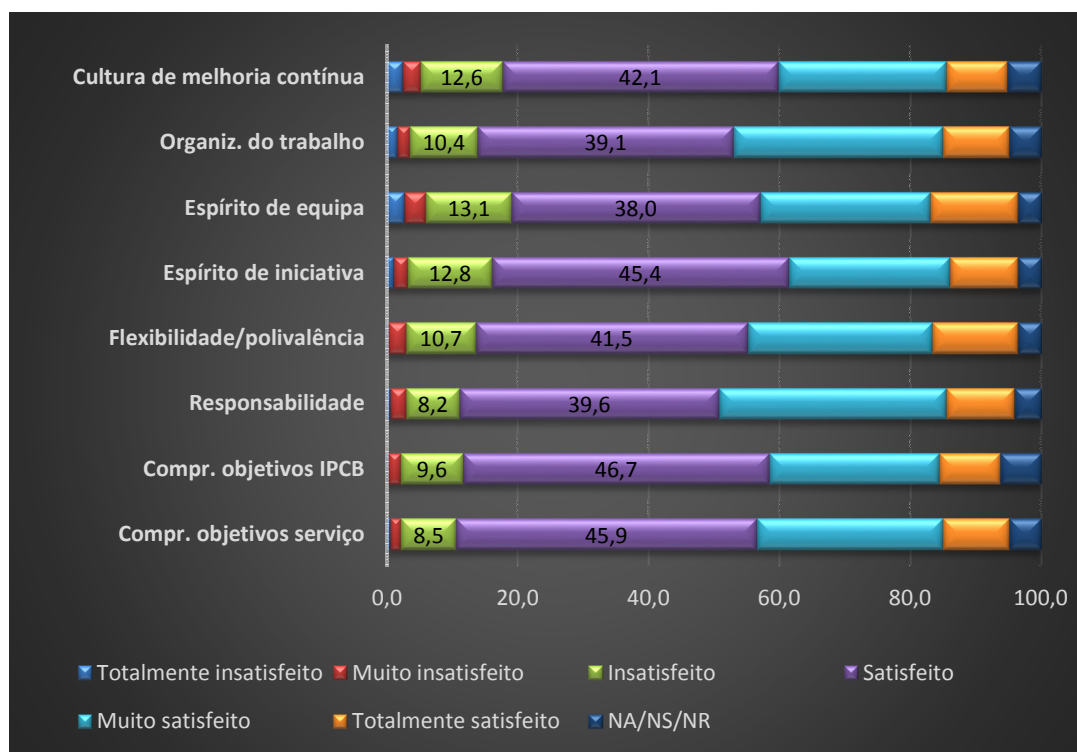


Figura 24. Taxa de satisfação com atitudes e comportamentos (n=366)

### Questão 37 – Grau de satisfação com as relações interpessoais entre os diferentes grupos intervenientes.

Apresenta-se graficamente na figura seguinte qual a satisfação dos colaboradores quanto às relações interpessoais entre o tipo de colaboradores do IPCB e alunos.

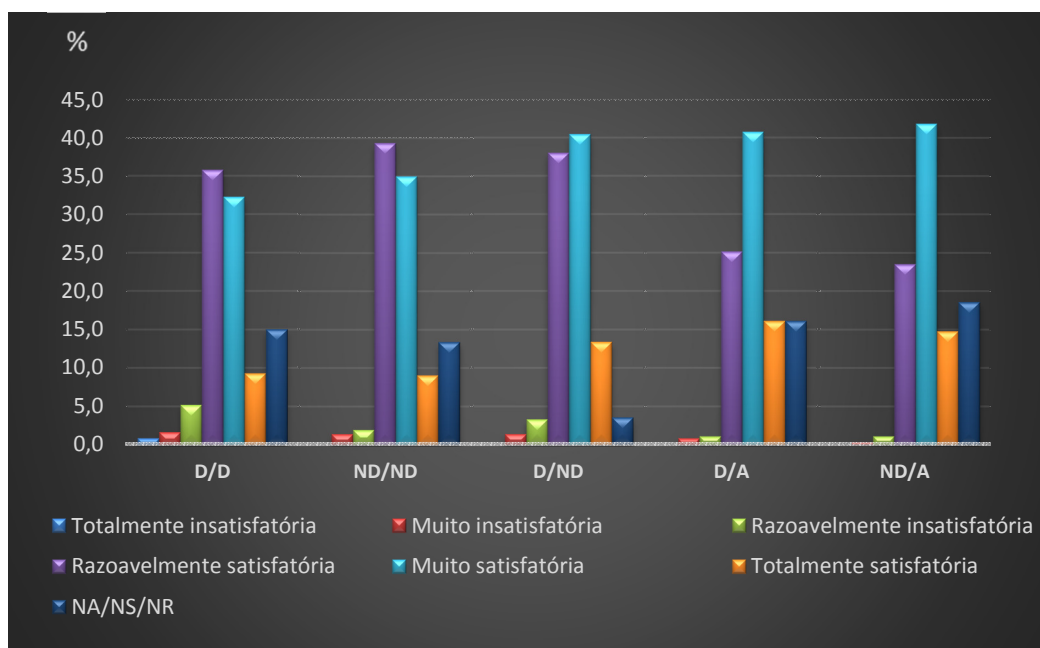


Figura 25. Taxa de satisfação com as relações interpessoais (n=366)

De salientar que, os maiores valores percentuais encontram-se no item *muito satisfatória* para as relações interpessoais dos colaboradores de carreiras distintas (D-Docente e ND – não docente) e, destes com os alunos.

Dentro da mesma carreira profissional, os colaboradores apresentam-se na sua maioria razoavelmente satisfeitos com as relações interpessoais. Entre os docentes é onde se verifica maior insatisfação.

### Questão 38 – Grau de satisfação com as condições de trabalho

Do total de respostas obtidas (n=366), apresenta-se na figura seguinte a taxa de satisfação com os diferentes aspetos considerados para avaliação da satisfação com as condições de trabalho

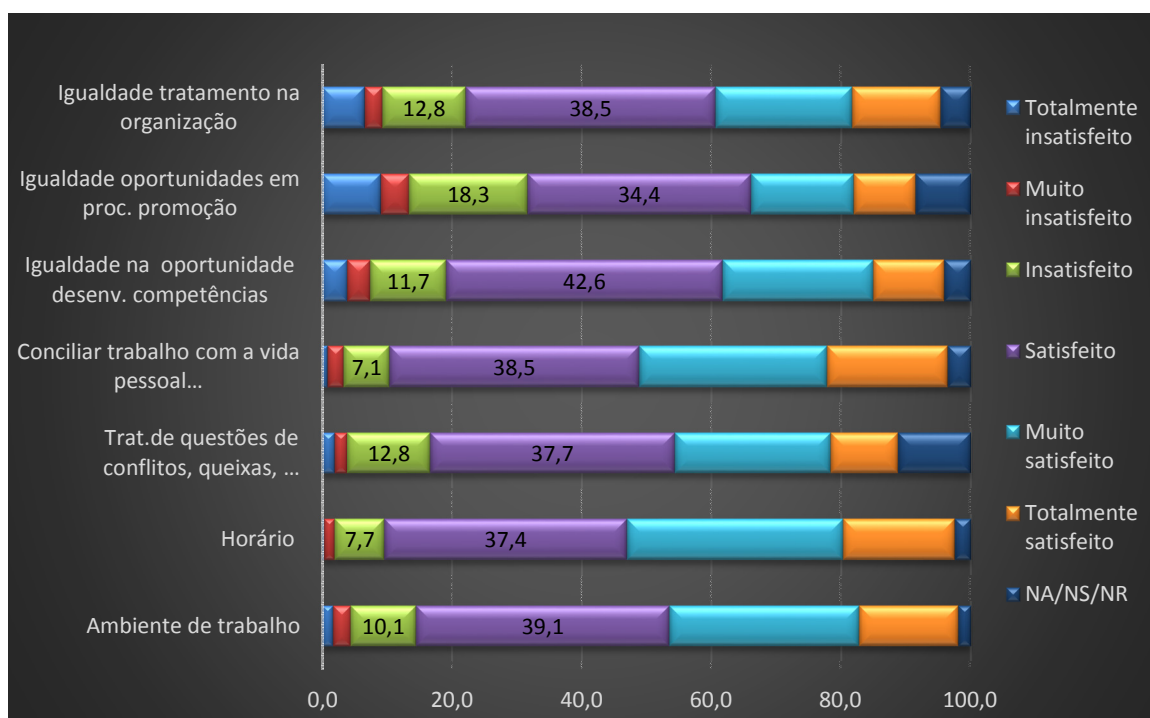


Figura 26. Taxa de satisfação com as condições de trabalho (n=366)

Dos resultados obtidos verificou-se- que, mais de metade dos respondentes encontra elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) quanto ao *horário de trabalho* (50,5%) e que 47,5% dos colaboradores também demonstram elevada satisfação quanto à *possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e os assuntos de natureza pessoal*.

Os maiores valores registados de insatisfação, encontram-se associados à *igualdade de oportunidade em processos de promoção e igualdade de tratamento na organização*.

### Questão 39 – Grau de motivação

Quanto questionados os colaboradores do IPCB sobre o grau de motivação relativamente a diferentes aspetos organizacionais, os resultados obtidos permitem verificar que a motivação para mudar de funções, de UO ou serviço, é a mais baixa, seguida da motivação para sugerir melhorias.

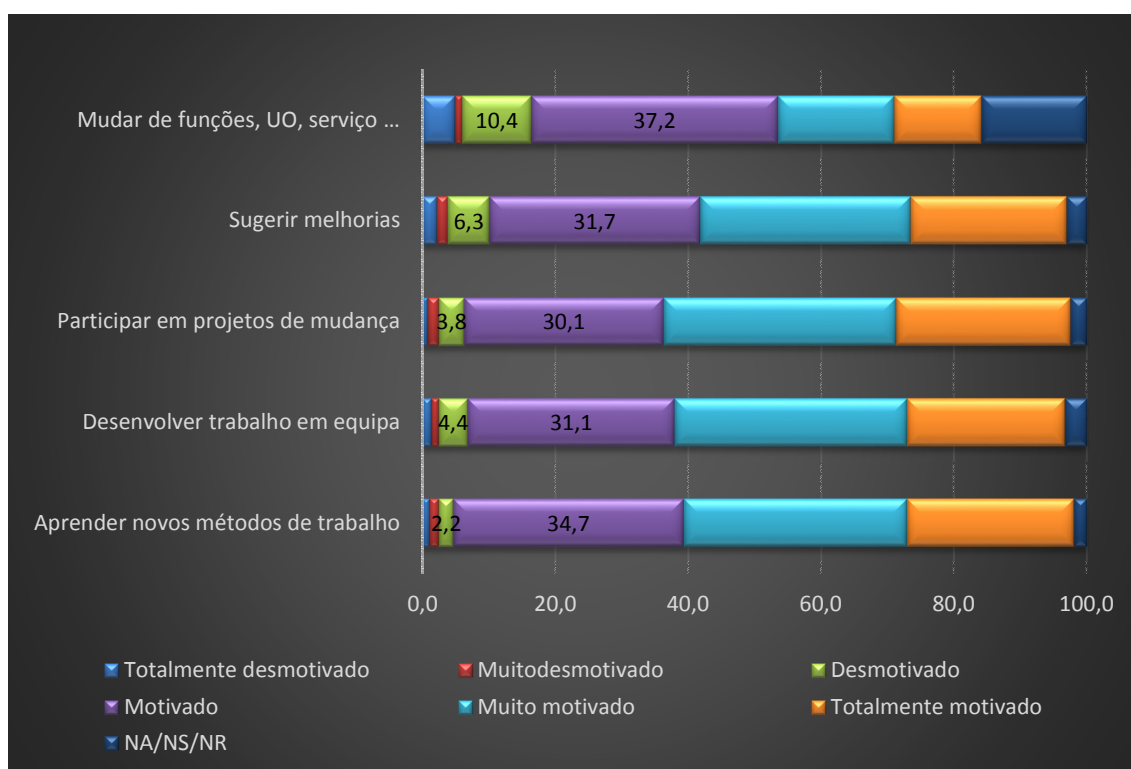


Figura 27. Taxa de motivação (n=366)

Quando avaliados os resultados para elevados níveis de motivação (*totalmente e muito motivado*), constata-se que 60,1% dos respondentes o demonstram para participar em projetos de mudança. Também para *desenvolver trabalho em equipa*, *aprender novos métodos de trabalho* e *sugerir melhorias*, mais de metade dos respondentes apresenta elevada motivação, para 57,8% dos respondentes nos dois primeiros aspetos referidos anteriormente e 55,2% para o último.

### Questão 40 – Grau de satisfação global relativamente às UO, SC e SAS

Do total de respondentes sobre a satisfação global (n=366) em diferentes aspetos institucionais verificou-se que o valor mais elevado de insatisfação encontra-se associado ao envolvimento dos docentes na UO, SC e SAS.

Relativamente aos maiores valores registados de elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeitos*) manifestada, referem-se à imagem e desempenho da UO, SC e SAS, com 36,9% e 35,5% de respostas, respetivamente.

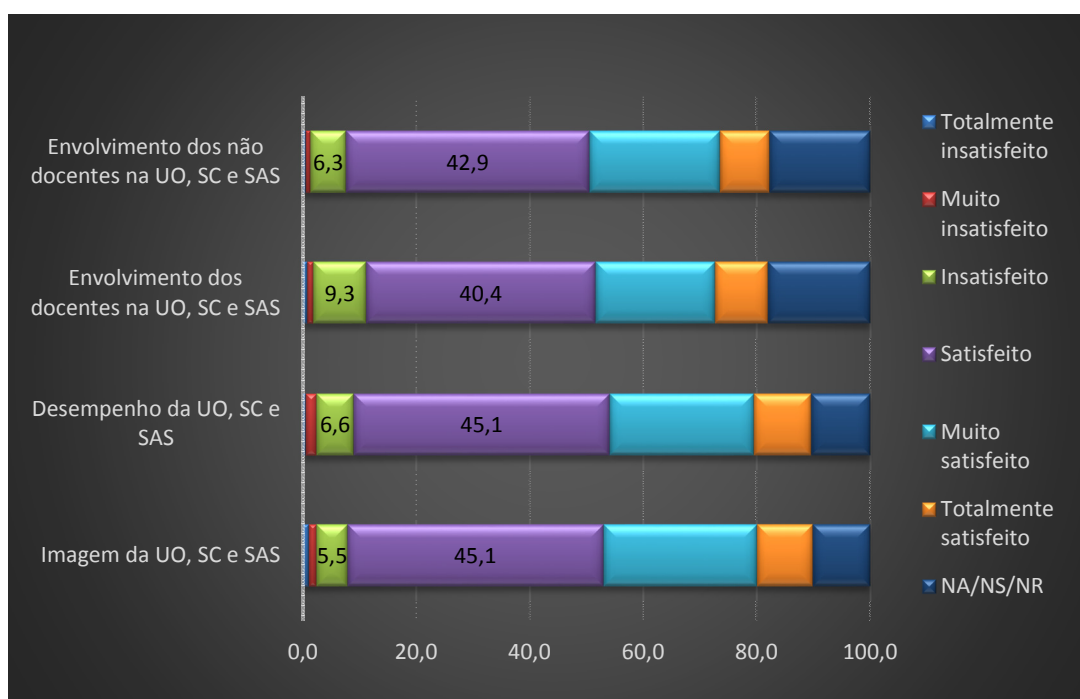
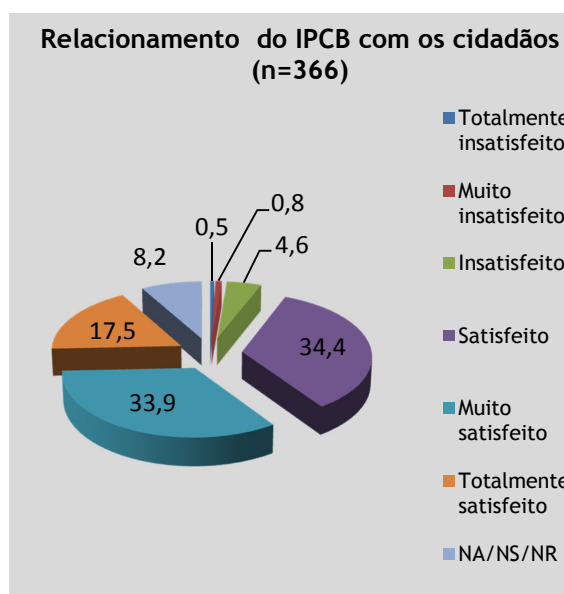
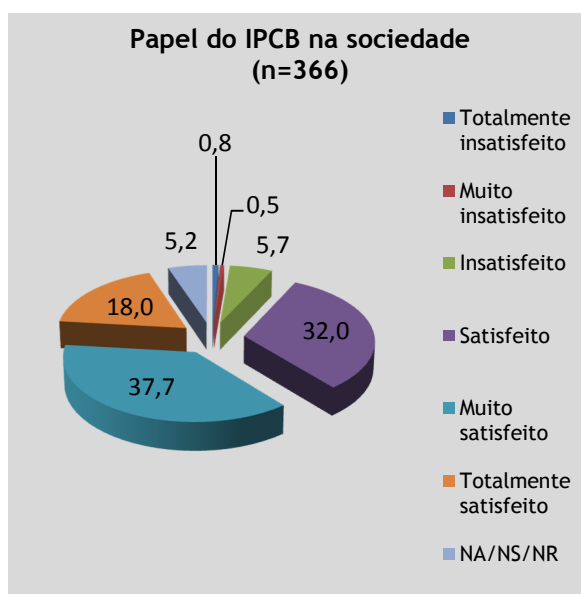
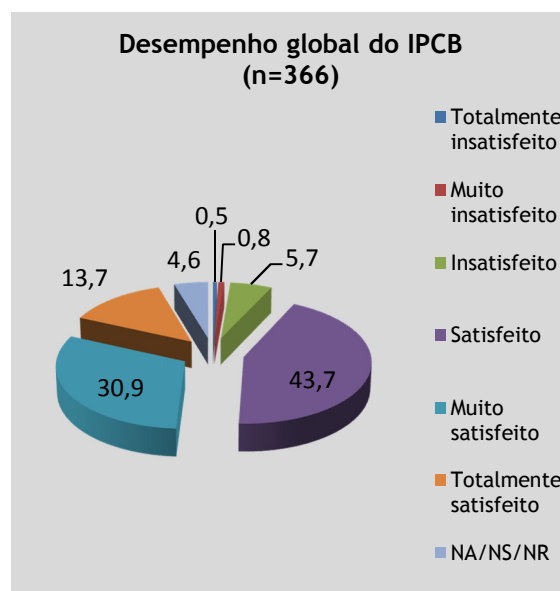
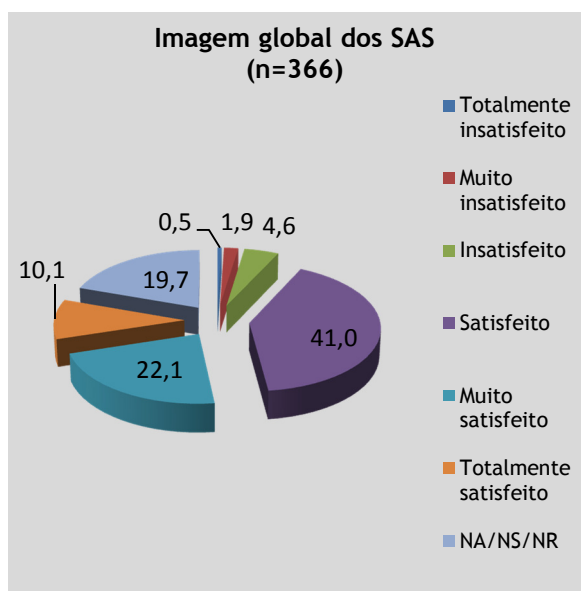
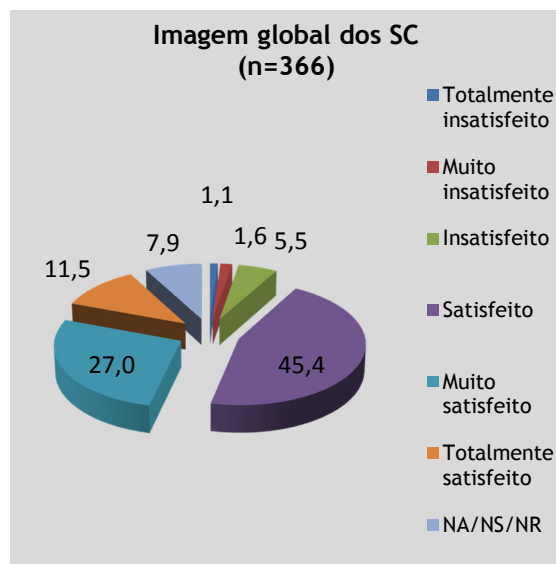
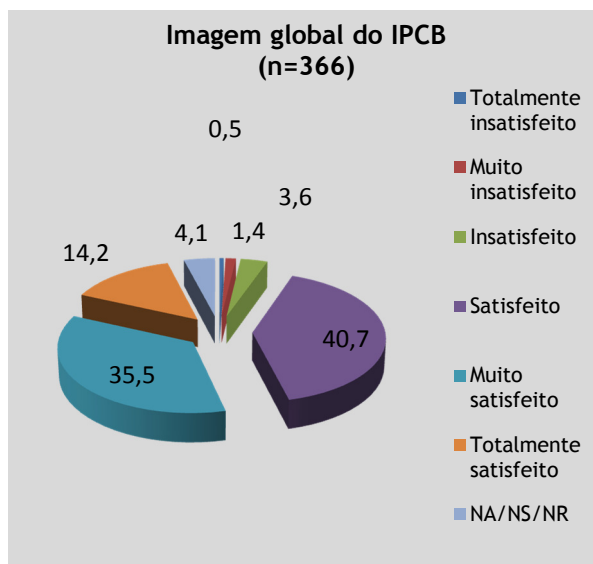


Figura 28. Taxa de satisfação global (n=366)

### Questão 41 – Grau de satisfação global relativamente a todo o IPCB

Apresenta-se na figura seguinte o resultado, em percentagem, das respostas obtidas relativamente à perceção dos colaboradores em cada uma das dimensões organizacionais, internas e externas.



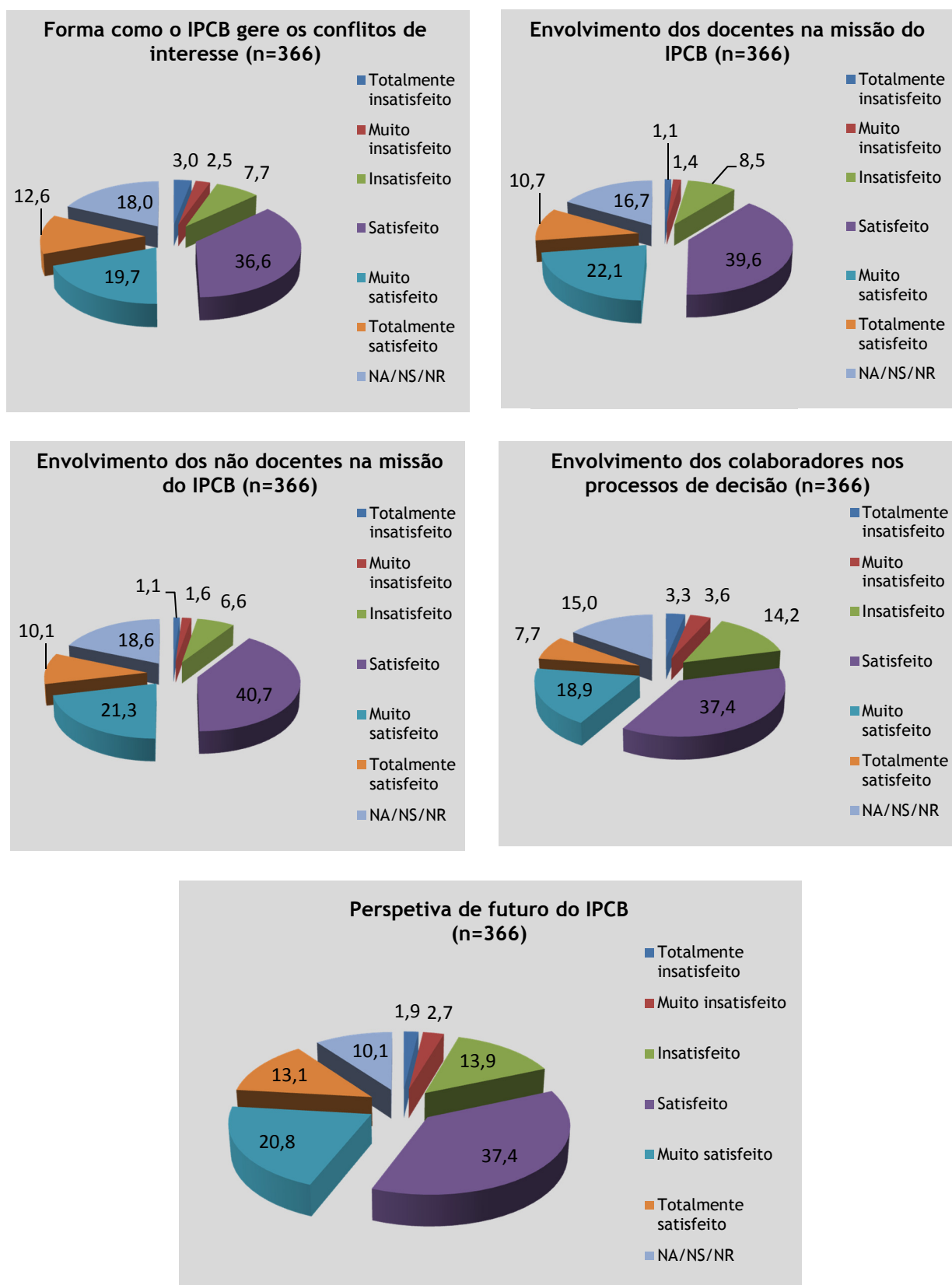


Figura 29. Taxa de satisfação dos colaboradores em diferentes percepções organizacionais



Da análise da figura anterior é possível verificar-se que a maioria dos respondentes, em cada questão, encontra-se *satisfeita*, excepcionando quando questionados sobre o *papel do IPCB na sociedade* em que a maioria se encontra muito satisfeita (37,7%). Das respostas obtidas para *satisfeito*, os valores mais elevados registaram-se para a *Imagem global dos SC do IPCB* e *Desempenho global do IPCB* com 45,4% e 43,7%, respetivamente.

Verifica-se ainda que, mais de metade dos respondentes manifesta elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeitos*) com o *Papel do IPCB na sociedade* e com o *Relacionamento do IPCB com os cidadãos e sociedade*, com 55,7 e 51,4% de respostas, respetivamente.

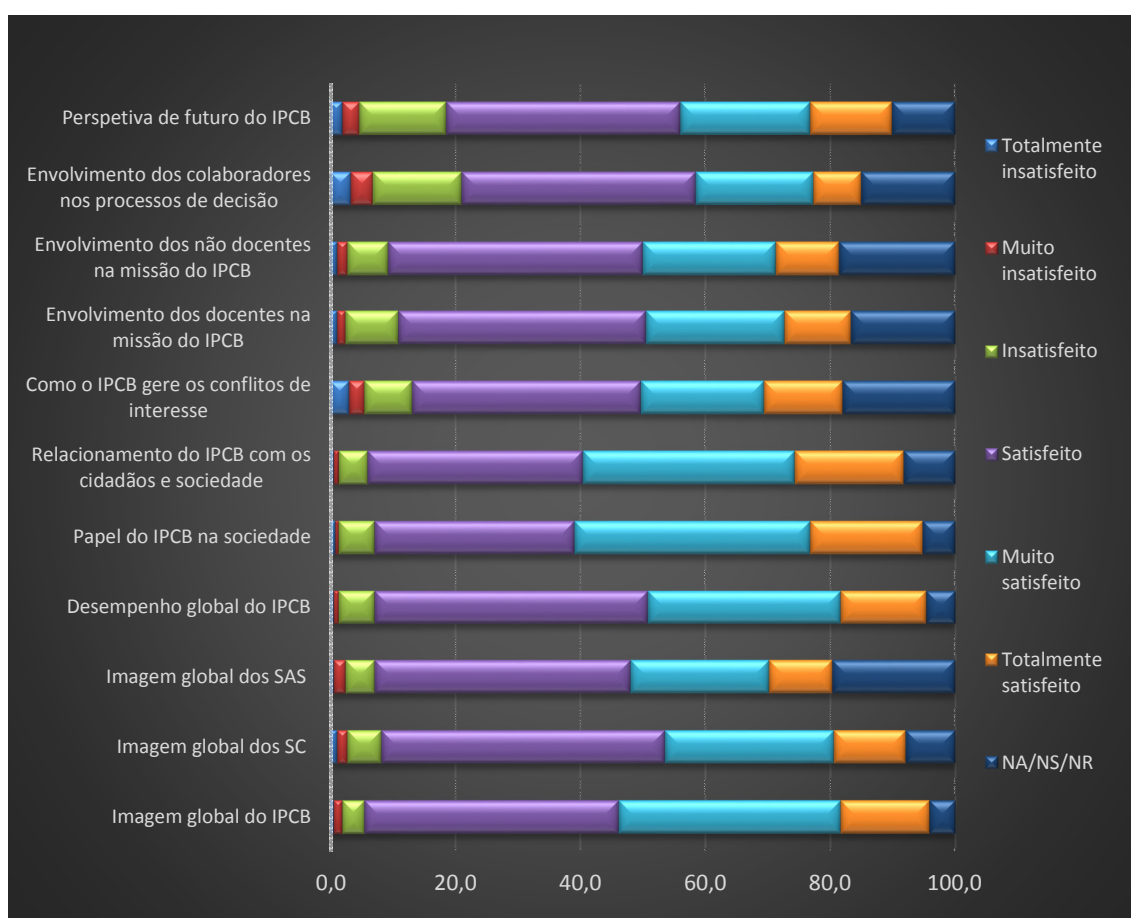


Figura 30. Taxa de satisfação global dos colaboradores

A maior insatisfação encontra-se associada ao *Envolvimento dos colaboradores nos processos de decisão*, à *Forma como o IPCB gere os conflitos de interesse*, seguida da *Perspetiva de futuro do IPCB*.

De salientar que, para as diferentes questões colocadas, a maior percentagem de NA/NS/NR (não aplicável/não sabe/não responde) encontra-se associada à *Imagem global dos SAS*.

## GRUPO IV

Com este grupo de questões pretendeu-se avaliar a satisfação dos colaboradores com sistemas internos de gestão do IPCB, nomeadamente, o sistema de avaliação de não docentes (SIADAP 3), docentes e, o sistema de gestão de qualidade (SGQ) implementado e certificado.

### Questão 42 – Grau de satisfação com o processo de avaliação de não docentes (SIADAP 3)

Apresenta-se na figura seguinte os resultados obtidos relativamente às questões relacionadas com a implementação do SIADAP 3, relativas ao pessoal não docente do IPCB no ano de 2011. Tal situação deve-se ao facto de, no momento de auscultação, o processo de avaliação do ano transato ainda não se encontra concluído.

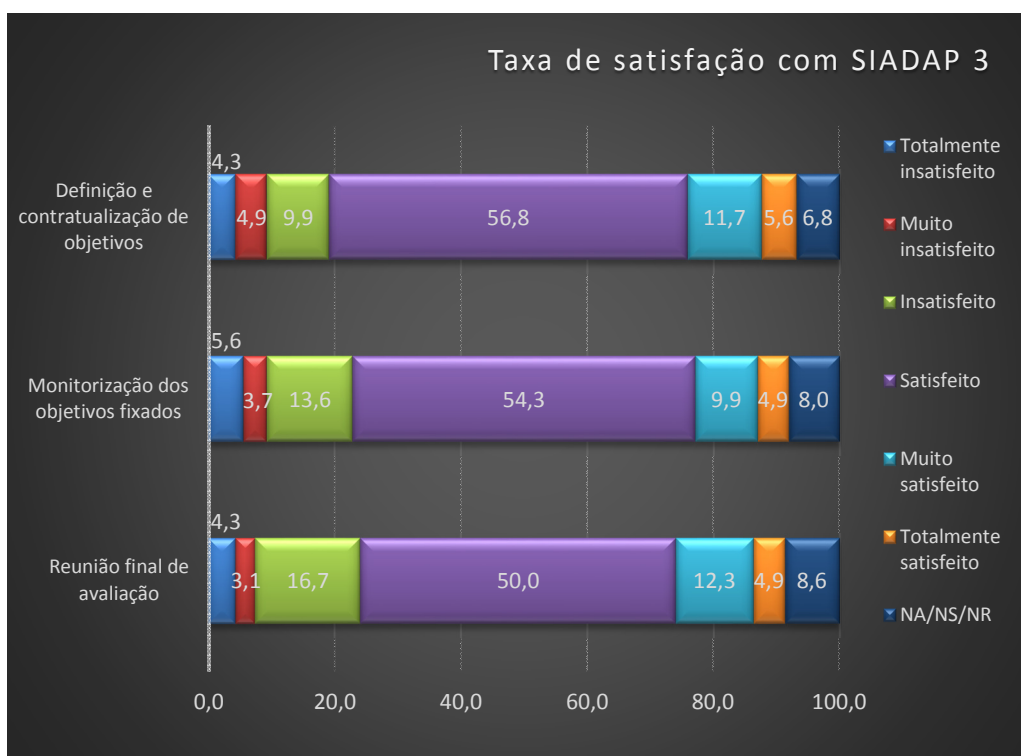


Figura 31. Taxa de satisfação com o processo de avaliação de não docentes (n=162)

Da análise dos resultados obtidos quanto à implementação do SIADAP 3, os colaboradores não docentes do IPCB referiram que se encontram na sua maioria satisfeitos (valor mais elevado

obtido por categoria, em cada item em análise) com as fases do processo de avaliação para as quais foram auscultados.

Quando analisada a opinião de elevada insatisfação (*totalmente insatisfeitos* e *muito insatisfeitos*) em cada item considerado, de realçar que o maior valor percentual registou-se para os momentos de *Definição e contratualização de objetivos* e *Monitorização dos objetivos fixados*, ambos com 9,3% de respostas.

### Questão 43 – Grau de satisfação com o processo de avaliação de docentes

A figura 32 apresenta os resultados obtidos relativamente à satisfação dos docentes do IPCB com o seu processo de avaliação de desempenho.

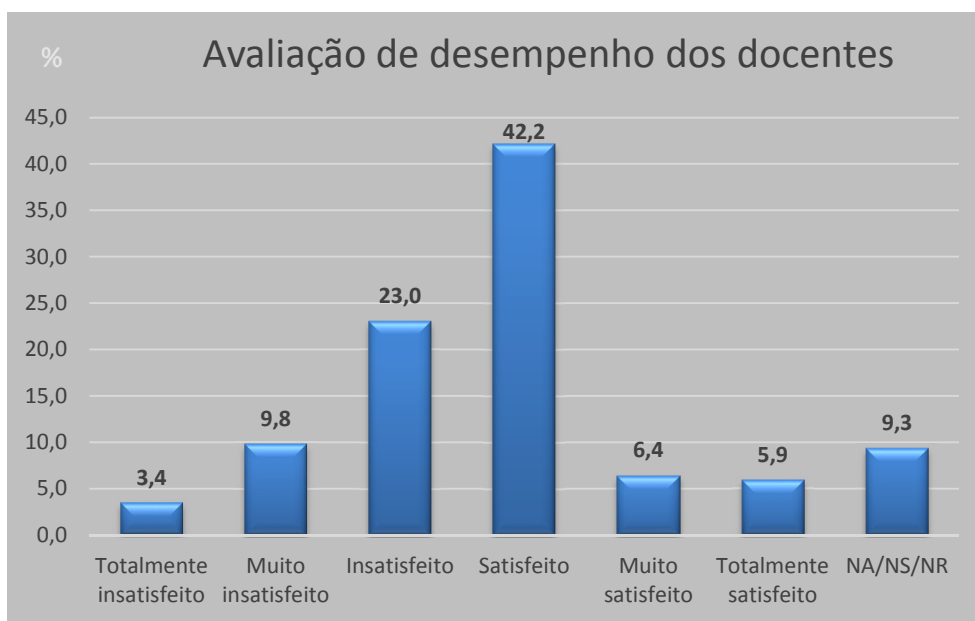


Figura 32. Taxa de satisfação com o processo de avaliação dos docentes (n=204)

Dos resultados obtidos, verifica-se que a maioria dos docentes encontra-se satisfeita (42,2%). Para os níveis de elevada satisfação (totalmente satisfeito e muito satisfeito) e de elevada insatisfação (totalmente insatisfeito e muito insatisfeito) os valores percentuais obtidos são próximos (13,2% e 12,3%, respetivamente).

### Questão 44 – Grau de satisfação com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Quando questionados os colaboradores sobre o grau de satisfação global com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do IPCB, constata-se que a maioria dos respondentes encontra-se satisfeita (49,7%), existindo ainda cerca de 20% que manifestaram insatisfação (para os três níveis considerados) com o sistema de gestão vigente, baseado no referencial ISO 9001:2008.



Figura 33. Satisfação dos colaboradores com o SGQ (n=366)

Relativamente aos outros itens considerados, mais de metade dos colaboradores encontra-se satisfeita com a acessibilidade da informação e modelos, disponibilizada, com cerca de 53% e 51% de respostas, respetivamente

Relativamente à insatisfação, foi manifestada em maior valor para a facilidade de realização de tarefas associadas ao SGQ do IPCB.

## GRUPO V

Neste grupo de questões relativas à eficácia da comunicação interna pretendeu-se avaliar o meio de comunicação preferido dos colaboradores para receber informação, a forma mais habitual de receção, a frequência de consulta do site da *internet* e *intranet* do IPCB e, o grau de satisfação com a informação disponibilizada.

As quatro primeiras questões (45 a 48) são de múltipla escolha e apresentam-se de seguida os resultados obtidos nas figuras 34 a 37, e expressos em percentagem.

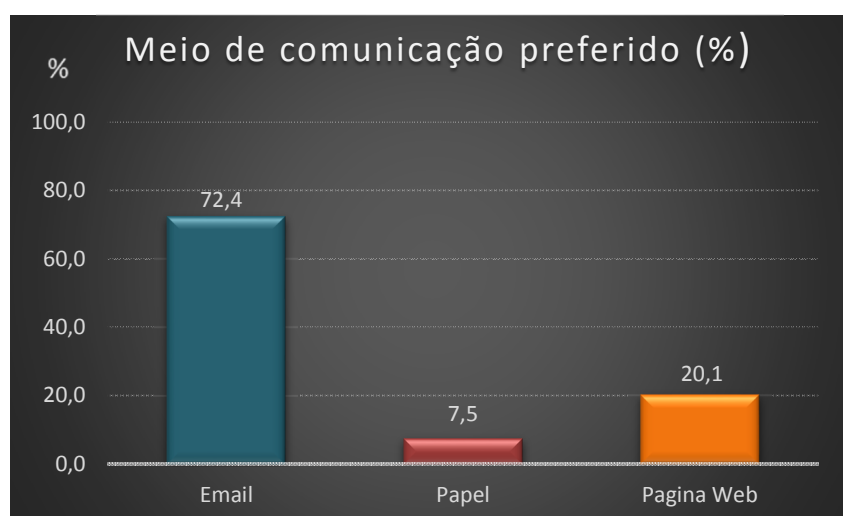


Figura 34. Taxa de resposta relativa ao meio de comunicação preferido na obtenção de informação (n=482)

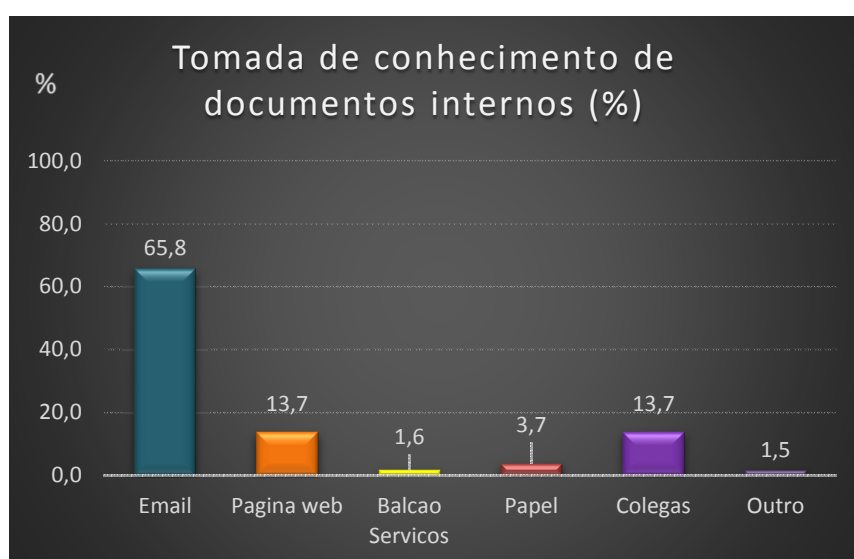


Figura 35. Taxa de resposta relativa à tomada de conhecimento de regulamentos, despachos e procedimentos (n=546)

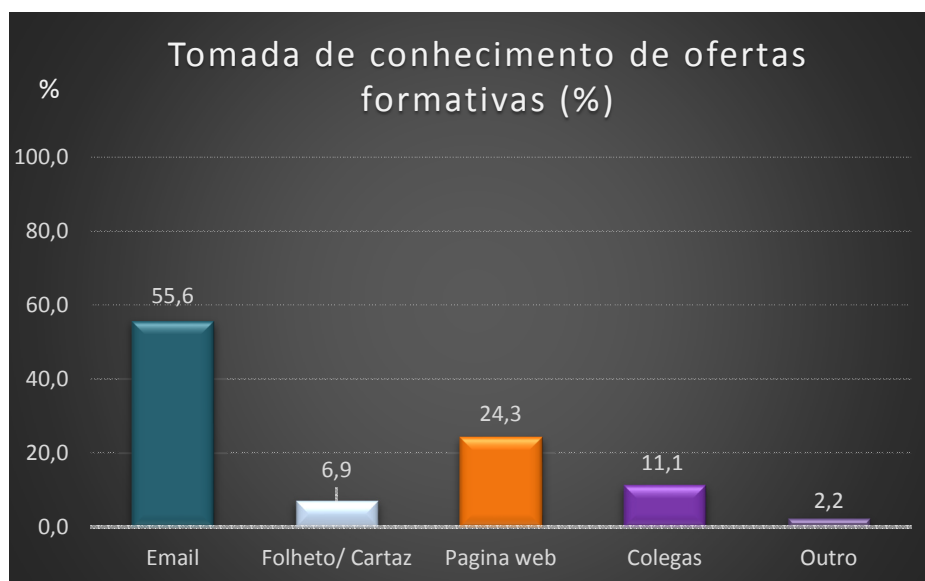


Figura 36. Taxa de resposta relativa à tomada de conhecimento de cursos e ofertas formativas do IPCB (n=540)

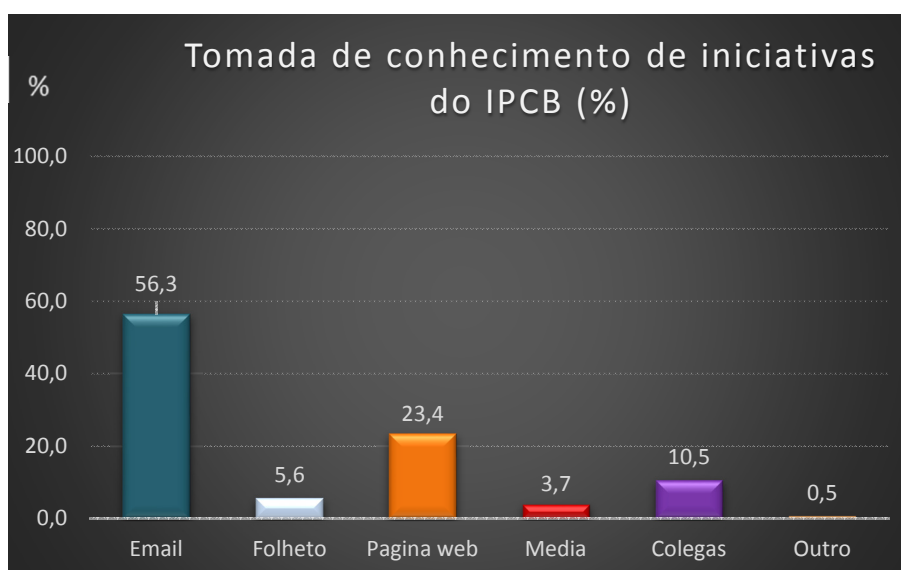


Figura 37. Taxa de resposta relativa à tomada de conhecimento de iniciativas a organizar ou organizadas pelo IPCB (n=591)

Em todas as questões anteriores verificou-se que o correio eletrónico é o meio de comunicação preferido e o mais frequentemente utilizado na divulgação de informação interna.

**Questão 49 – Frequência de consulta da página *web* do IPCB ([www.ipcb.pt](http://www.ipcb.pt))**

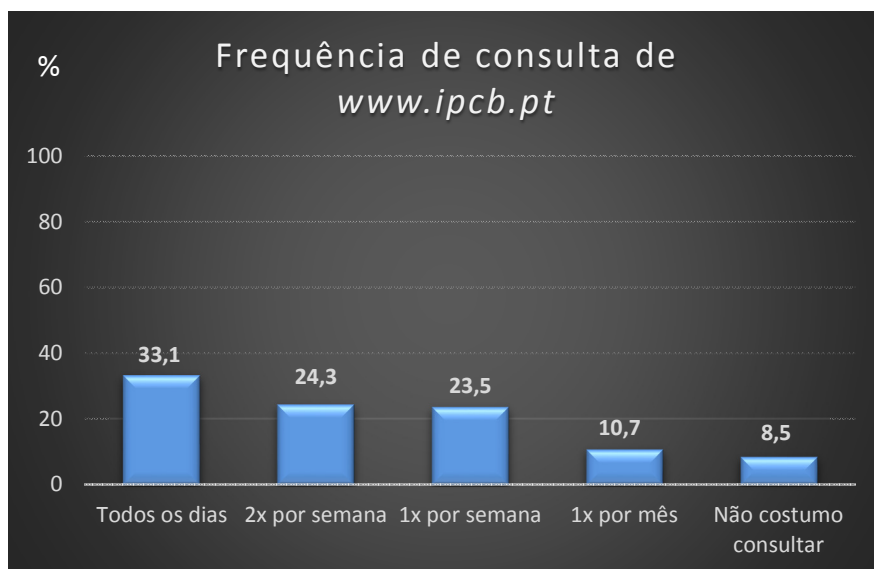


Figura 38. Taxa de resposta relativa à frequência de consulta da página *web* do IPCB (n=366)

**Questão 50 – Classifique o grau de satisfação com a informação disponibilizada na página *web* do IPCB ([www.ipcb.pt](http://www.ipcb.pt))**

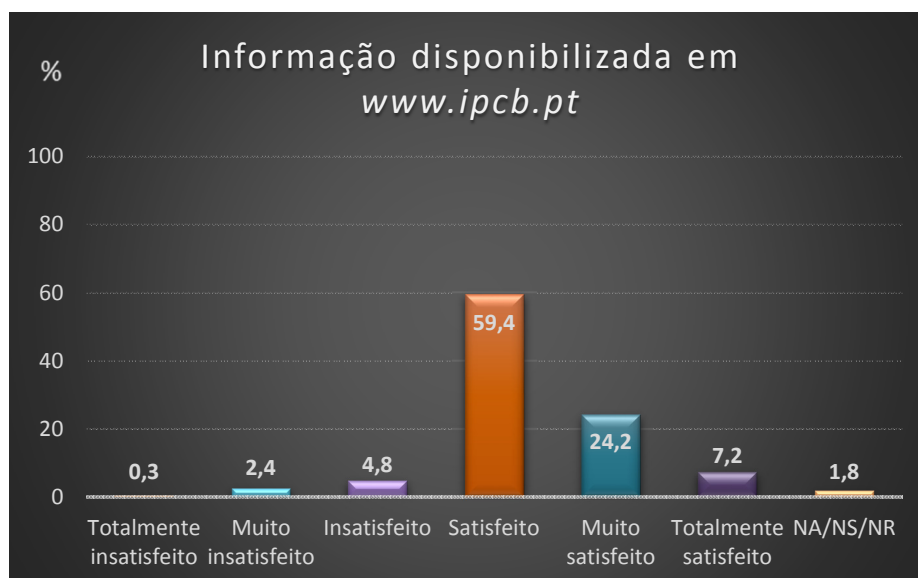


Figura 39. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na página *web* do IPCB (n=335)

**Questão 51 – Classifique o grau de satisfação com a facilidade de navegação na página web do IPCB ([www.ipcb.pt](http://www.ipcb.pt))**

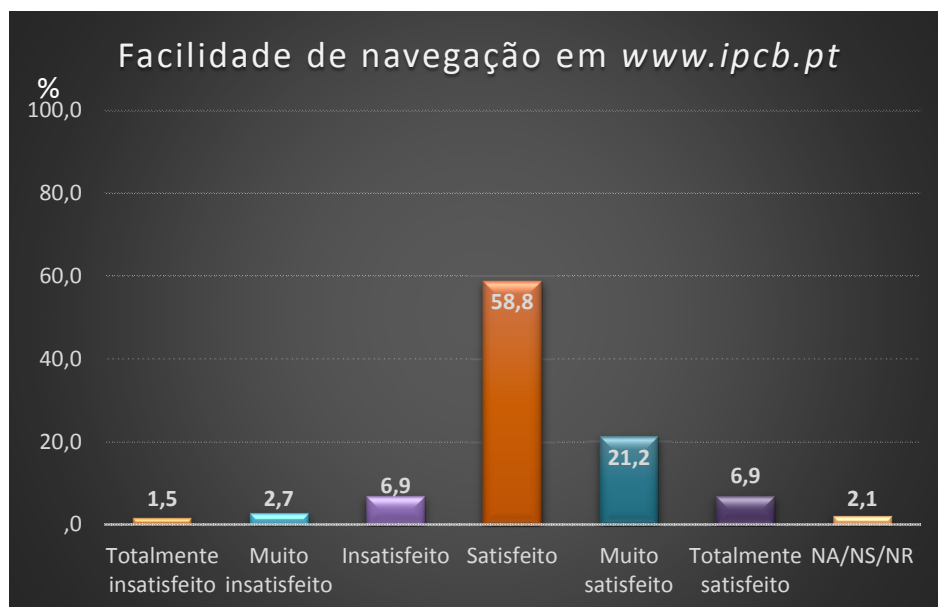


Figura 40. Taxa de satisfação com a facilidade de navegação na página *web* do IPCB (n=335)

**Questão 52 – Frequência de consulta da página *web* intranet do IPCB (<http://intranet.ipcb.pt>)**

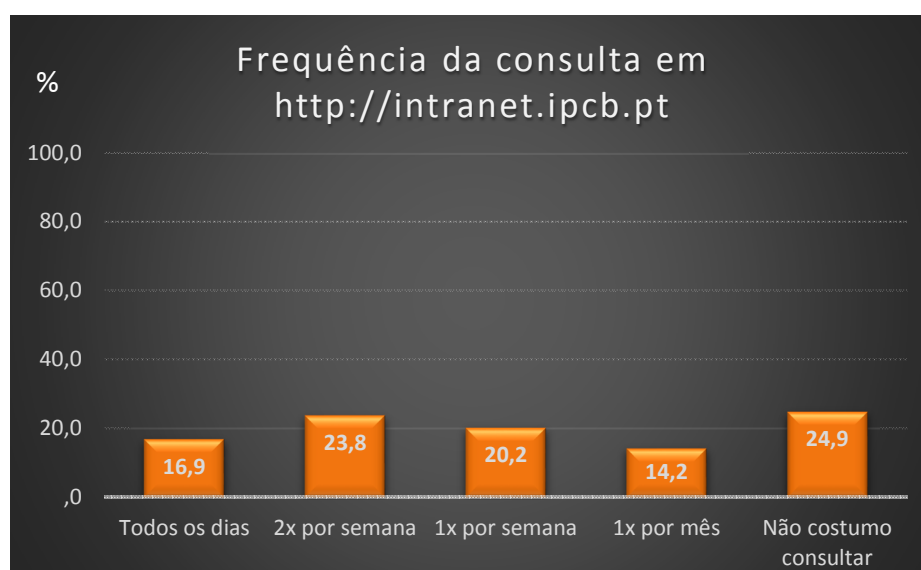


Figura 41. Taxa de resposta relativa à frequência de consulta da página *web* intranet do IPCB (n=366)



**Questão 53 – Classifique o grau de satisfação com a informação disponibilizada na página *web* intranet do IPCB (<http://intranet.ipcb.pt>)**

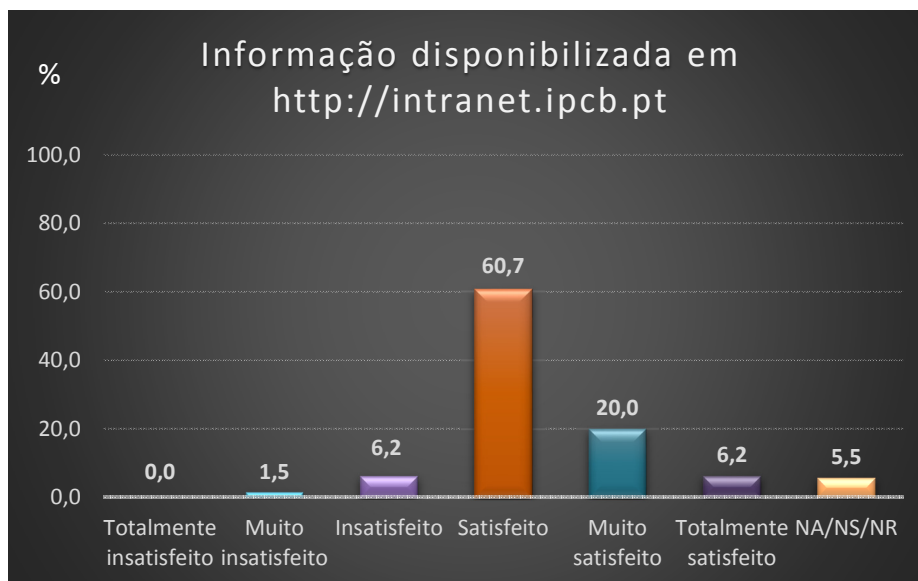


Figura 42. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na página *web* intranet do IPCB (n=275)

Nas figuras seguintes (Figura 43 e 44) encontra-se graficamente representada a comparação da frequência da utilização da rede externa do IPCB ([www.ipcb.pt](http://www.ipcb.pt)) e da rede interna (<http://intranet.ipcb.pt>), bem como, o grau de satisfação com a informação disponibilizada.

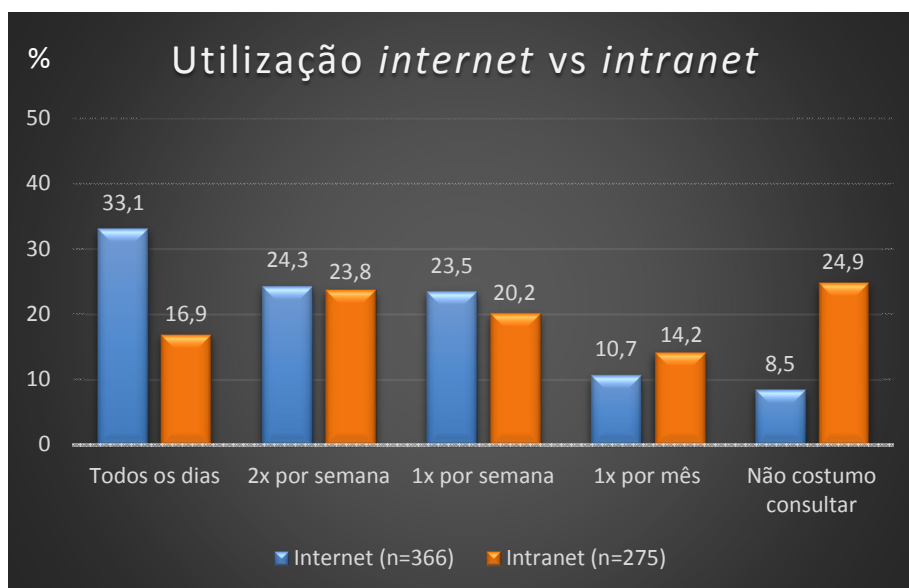


Figura 43. Taxa de frequência da consulta da internet e da intranet do IPCB

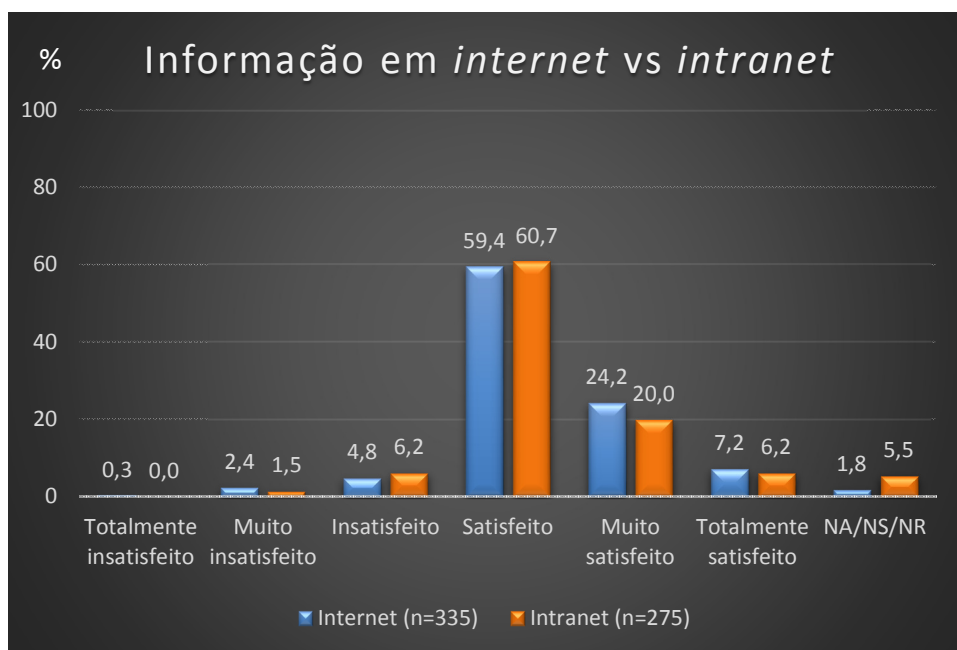


Figura 44. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na internet e na intranet do IPCB

Dos resultados anteriormente apresentados verifica-se que a maioria dos respondentes (33,1%) refere que consulta diariamente a página da internet, enquanto o maior valor obtido para a frequência de consulta da intranet refere-se à opção *não costumo consultar*, com cerca de 25% de respostas.

Relativamente à taxa de satisfação com a informação disponibilizada na rede externa e interna do IPCB, cerca de 60% dos respondentes refere que se encontra satisfeito, em ambas as situações.

#### Questão 54 – Frequência de consulta da página *web* do Sistema de Gestão da Qualidade (<http://wsgq.ipcb.pt>)

Quando questionados os inquiridos sobre a utilização da página *web* do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do IPCB, verifica-se que cerca de 10% acede diariamente e que cerca de 45% faz uma escassa ou nula utilização.

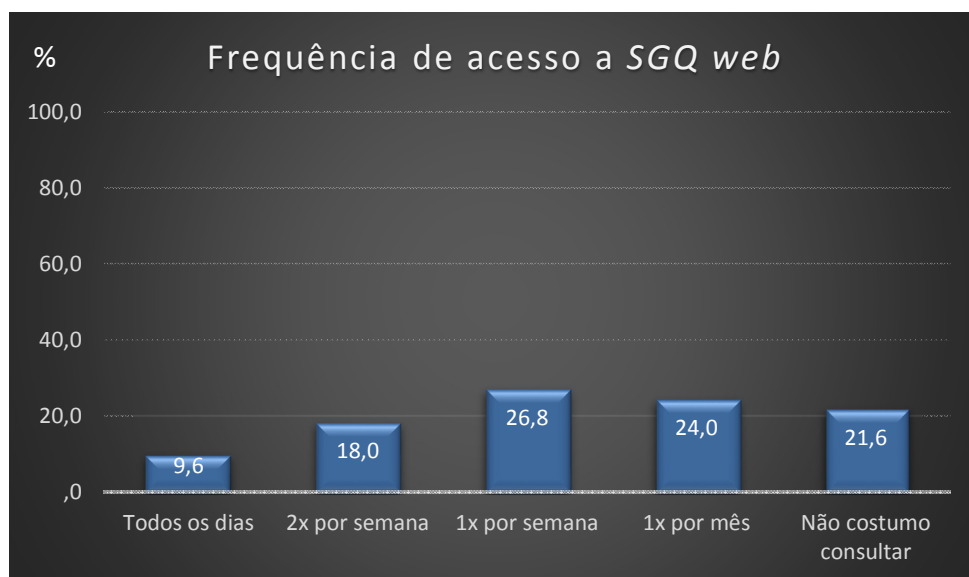


Figura 45. Taxa de resposta relativa à frequência de consulta da página *web* do SGQ (n=366)

**Questão 55 – Classifique o grau de satisfação quanto à informação disponibilizada na página *web* do Sistema de Gestão da Qualidade do IPCB (<http://wsgq.ipcb.pt>)**

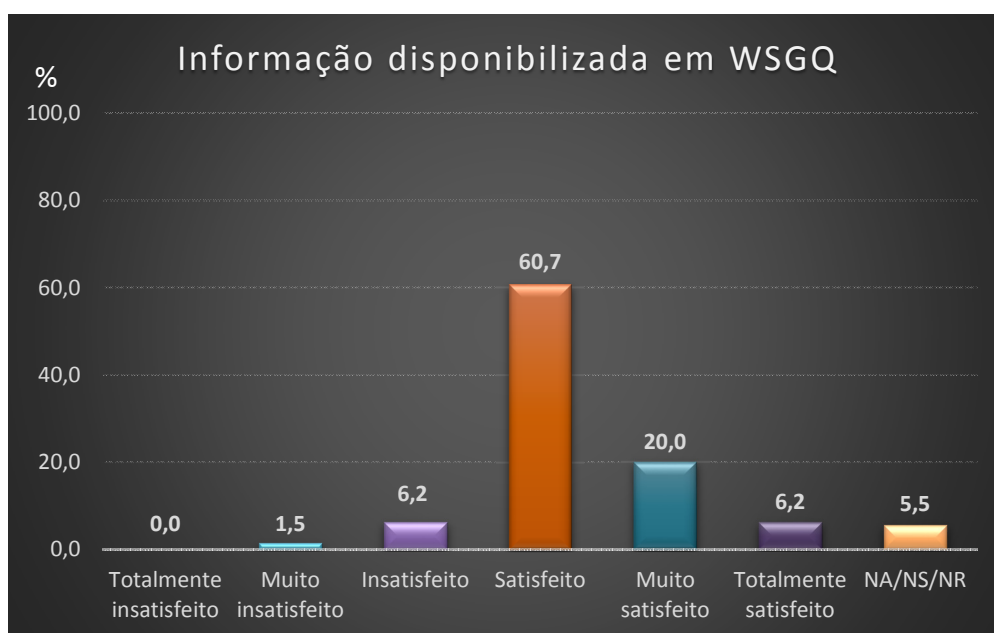


Figura 46. Taxa de satisfação com a informação disponibilizada na página *web* do SGQ do IPCB (n=287)

**Questão 56 – No ano de 2012 foi confrontada com alguma situação que dependia de uma informação prévia da qual não teve conhecimento?**

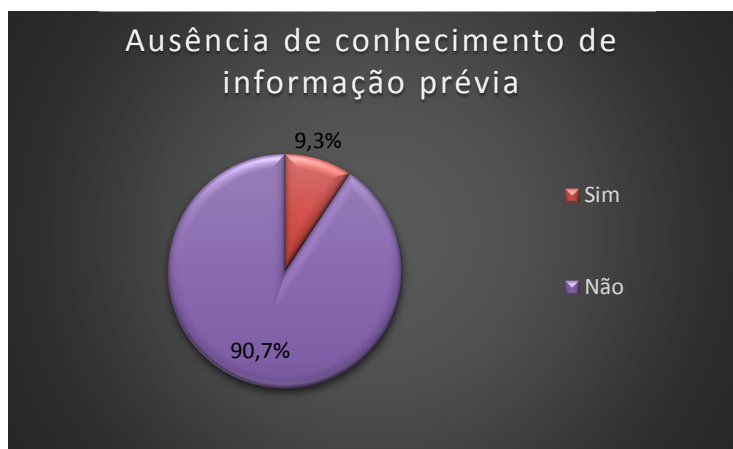


Figura 47. Taxa de resposta relativa a situações de ausência de tomada de conhecimento de uma informação prévia (n=366)

As descrições de situações relativas aos 10% dos colaboradores que foram confrontados com ausência de informação encontram-se em anexo e foram transcritas na íntegra (Questão 57)

**Questão 58 – Classifique o grau de satisfação quanto à informação que recebe relativamente a orientações e iniciativas do IPCB**

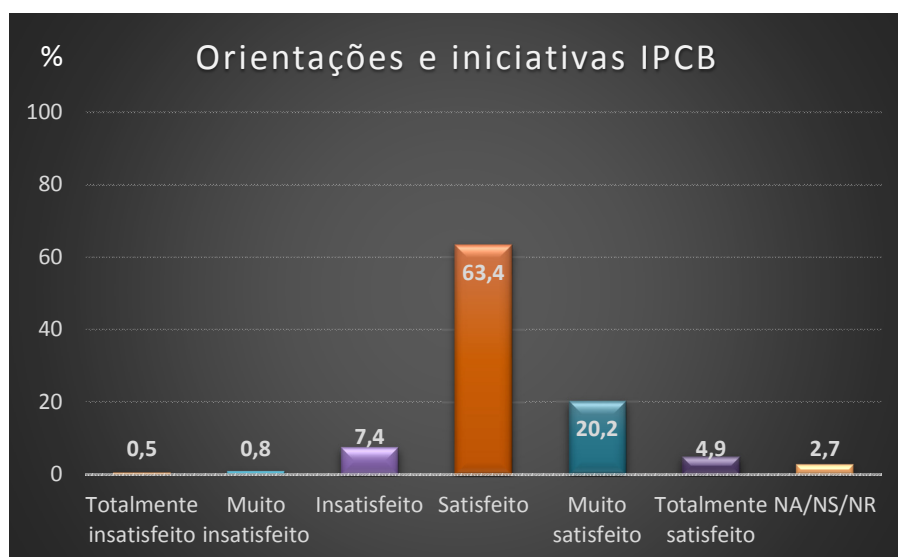


Figura 48. Taxa de satisfação com a informação sobre orientações e iniciativas do IPCB (n=366)

Questão 59 – Classifique o grau de satisfação quanto à eficácia da comunicação interna

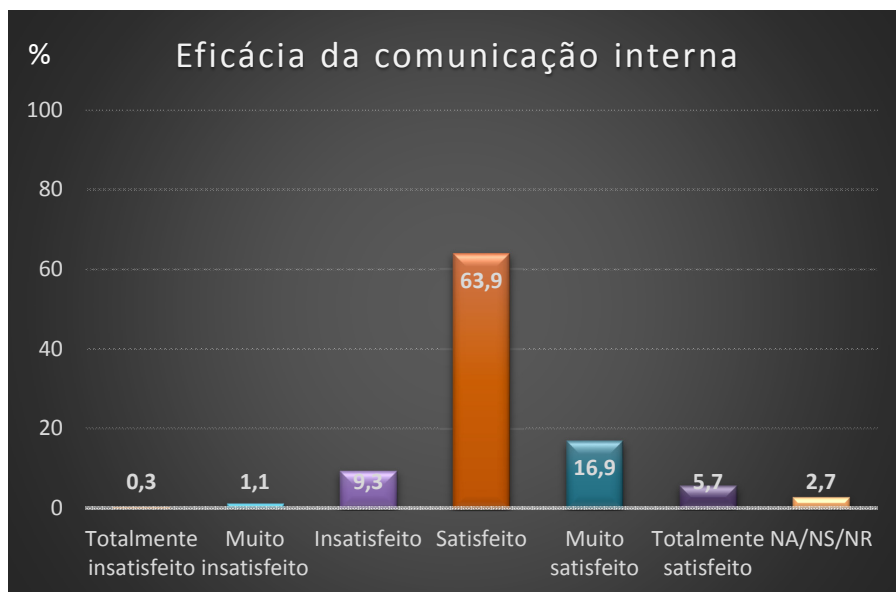


Figura 49. Taxa de satisfação com a eficácia da comunicação interna (n=366)

Em anexo, encontram-se as sugestões, transcritas na íntegra, sobre como melhorar a comunicação interna, no IPCB.

## GRUPO VI

Neste grupo de questões pretende-se avaliar o grau de satisfação com os Serviços de Ação Social do IPCB (SAS), nomeadamente sobre a frequência de utilização de infraestruturas que são da sua responsabilidade e aspetos gerais do serviço.

### Questão 61 – Frequência de utilização do bar das UO

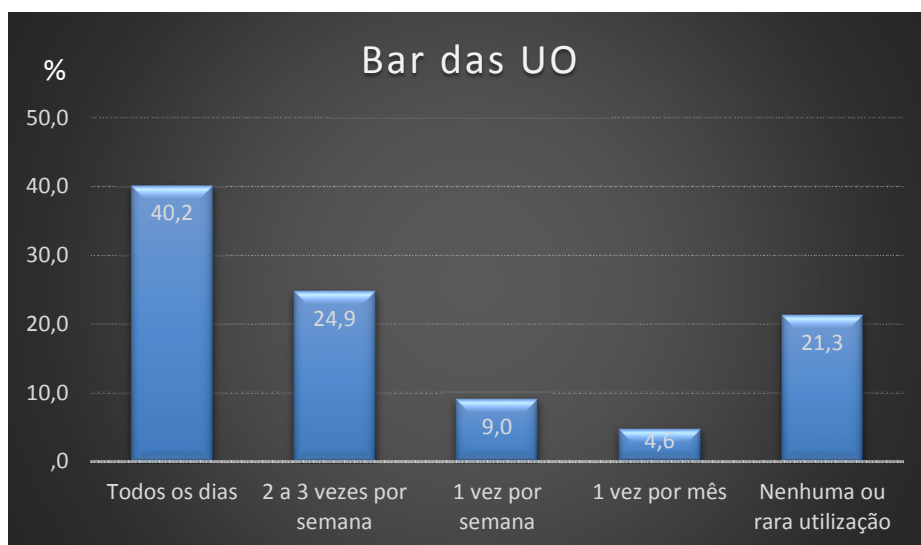


Figura 50. Taxa de resposta relativa à frequência dos bares das UO (n=366)

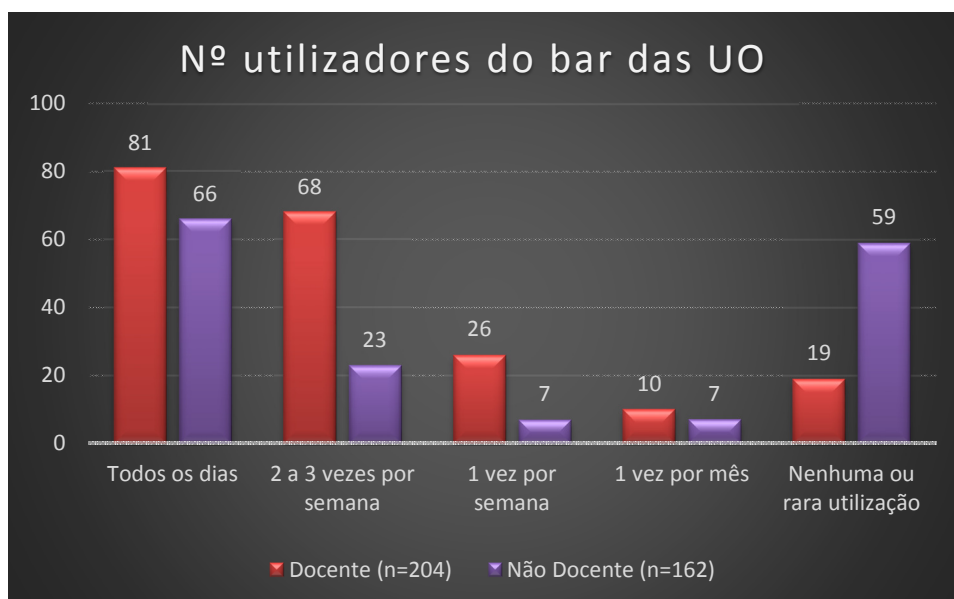


Figura 51. Nº de respondentes por tipo de colaborador (n=366)

Quando desagregada a informação dos respondentes, por tipo de colaborador, verifica-se que a maior utilização é feita pelos docentes e que mais de 1/3 dos não docentes faz uma utilização escassa do bar da sua UO.

### Questão 62 – Frequência da cantina

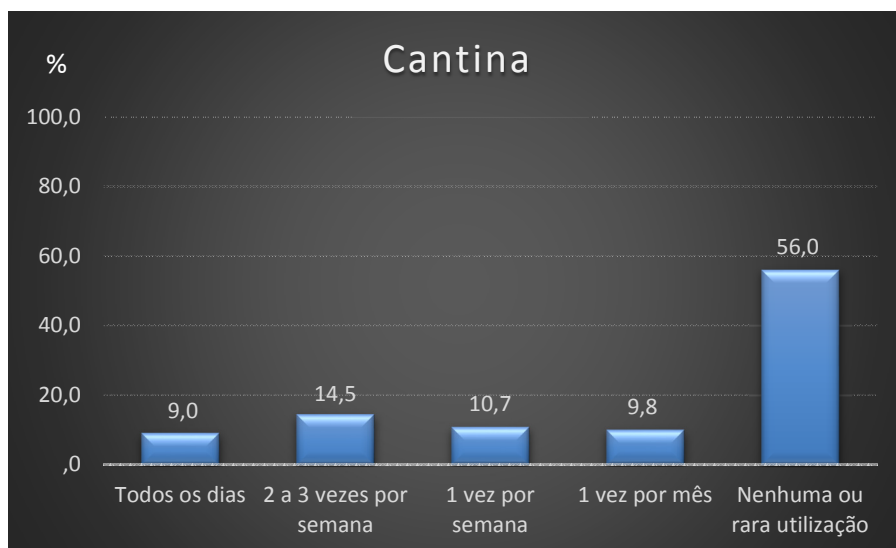


Figura 52. Taxa de resposta relativa à frequência da cantina (n=366)

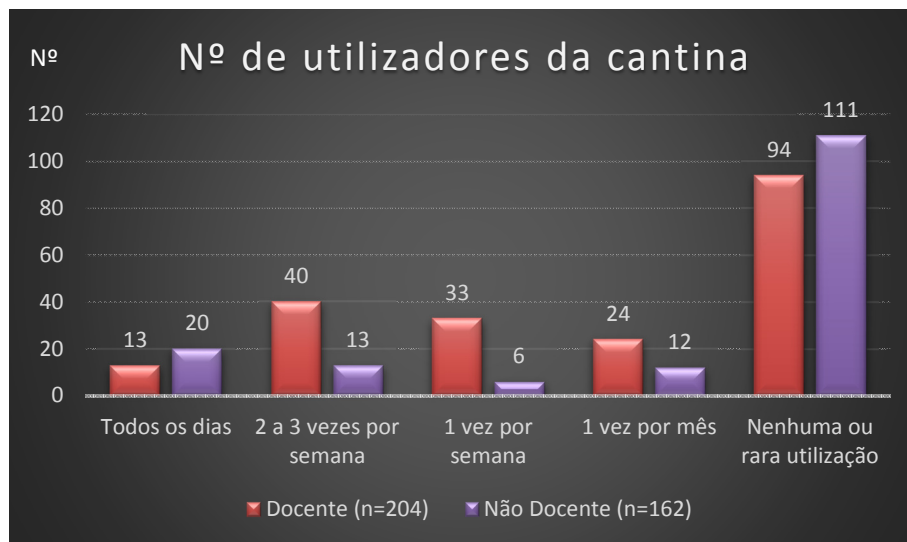


Figura 53. Nº de respondentes por tipo de colaborador (n=366)

Quando analisados os resultados para a frequência das cantinas, constatasse que mais de 50% dos colaboradores fazem uma rara utilização ou, não recorrem mesmo ao serviço da cantina.

Das respostas obtidas por tipo de colaborador, verifica-se que são os docentes quem mais a utilizam, mas apenas *2 a 3 vezes por semana*.

### Questão 63 – Frequência do restaurante académico

Tendo em consideração o fim a que se destina o restaurante académico, para o qual é necessária autorização superior para a sua utilização, verifica-se que a maioria dos colaboradores (77,6%) não utiliza a este serviço prestado pelos SAS, ou recorre a ele, raramente (Figura 54).

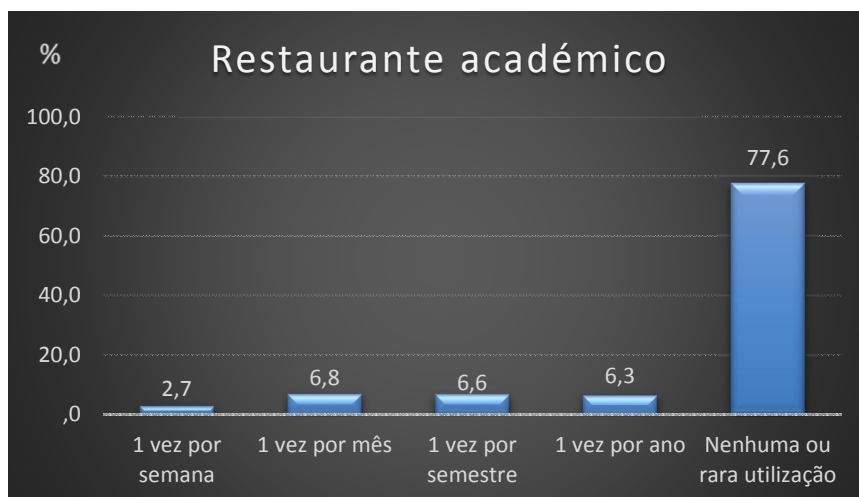


Figura 54. Taxa de resposta relativa à frequência da cantina (n=366)

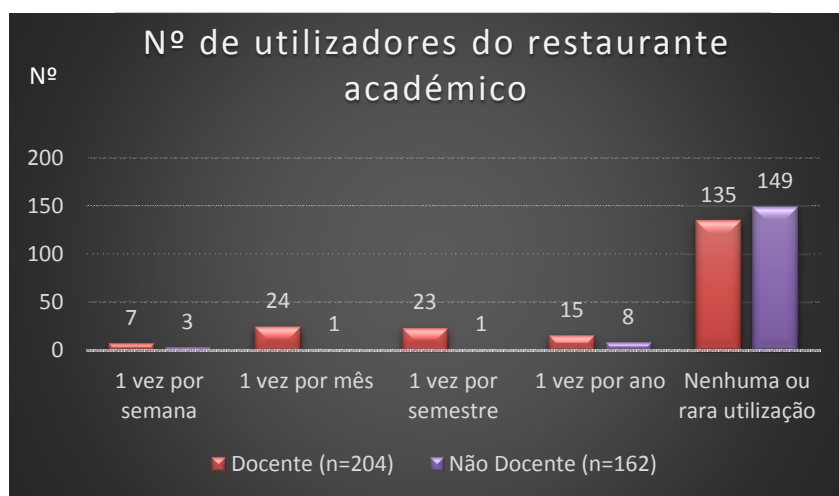


Figura 55. Nº de respondentes por tipo de colaborador (n=366)



Quando analisadas as respostas por tipo de colaborador, constata-se que são os docentes quem mais utiliza este serviço. Destes, apenas 12% fazem uma utilização mensal ou semestral e, 66% não utiliza o serviço ou recorre a ele, raramente.

#### Questão 64 – Frequência de pedidos de *coffee-break*

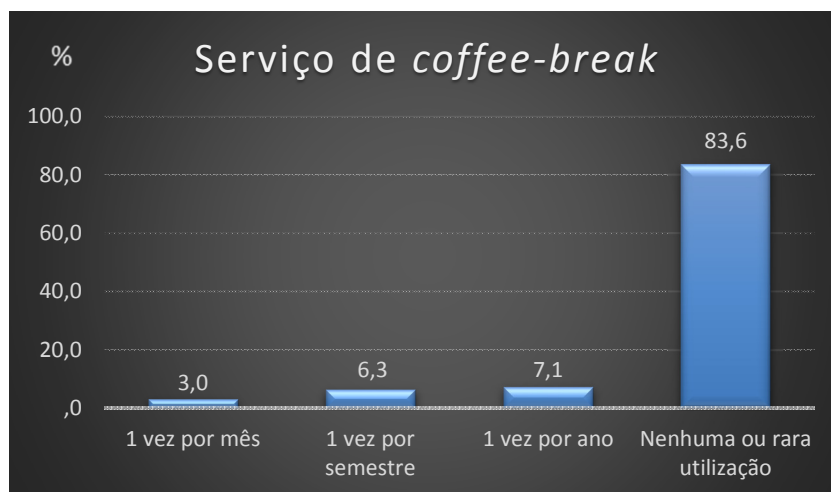


Figura 56. Taxa de resposta para serviço de *coffee-break* (n=366)

Verifica-se que apenas cerca de 17% dos colaboradores fazem utilização do serviço de *coffee-break* que é prestado pelos SAS, sendo maioritariamente solicitado pelos UO, no âmbito da realização de eventos.

#### Questão 65 – Taxa de satisfação com os Serviços de Ação Social (SAS)

Quando questionados os colaboradores do IPCB sobre o grau de satisfação com os Serviços de Ação Social (SAS), constatou-se que, em média, 30% escolheram a opção *NA/NS/NR* para os diferentes itens considerados.

Dos colaboradores que manifestam opinião, o maior valor de elevada satisfação (*totalmente e muito satisfeito*) registou-se para o item *serviço* prestado com 18,9% de respostas e, o menor valor, para a *rapidez no circuito da informação* (15,8%).



Figura 57. Taxa de satisfação com os SAS (n=366)

## ANEXO – Eficácia de Comunicação Interna

### Respostas abertas

**Questão 57-** No ano de 2012 foi confrontada com alguma situação que dependia de uma informação prévia da qual não teve conhecimento?

#### *Situações identificadas para resposta sim*

1. Execução da maioria das tarefas no SIGA.
2. Informação que se perdeu no SIGA e da qual não temos acesso.
3. Necessidade de alterar o *browser* para outro diferente do Internet Explorer para fazer *upload* no SIGA.
4. Foi-me dada a responsabilidade de uma disciplina sem que o coordenador do curso me informasse. Foi-me dado um módulo de uma UC após ter acordado com o coordenador que não o daria. Foi marcada uma reunião de trabalho com os diversos pontos de trabalho. A reunião para além dos pontos de trabalho serviu para, junto de todos os professores do curso, me fazerem um conjunto de acusações pessoais e profissionais às quais não estava preparada para responder. Fui presidente de júri para compra de equipamento para a UO e ninguém me transmitiu que o ia ser, tendo posto em causa a realização do concurso. ... ..
5. Por exemplo: lançamento de notas - pautas.
6. Abertura de mestrados e decisões tomadas em CTC, das quais apenas soube pelos alunos quando se dirigiam ao balcão para pedir esclarecimentos.
7. Sugiro a criação e DIVULGAÇÃO (formação, sessões de esclarecimento, etc) de fluxo de dados, relativamente ao SIGA, em que cada um possa saber quais são as suas responsabilidades e as suas permissões e as tarefas. Sugiro a criação de pósteres com gráficos de fluxo de informação onde os atores e as

tarefas são identificados. Sugiro que esses pôsteres sejam afixados em locais adequados.

8. Acesso condicionado ao SIGA.
9. Regulamentos e formulários vários
10. Regulamentos e modelos desatualizados
11. A nível interno há muitas decisões que emanam da Direção do CTC que não chegam a todos os docentes. Por exemplo, propostas de novos cursos, encerramento de cursos, critérios claros de apreciação para nomeações de docentes. Tudo parece depois ter sido decidido dentro de um grupo sem discussão global por parte de todos os interessados.
12. Procedimentos a efetuar no SIGA (formação e informação insuficientes)
13. Como se recebe tudo por email, por vezes este não chega, não sei porque motivo, pois por vezes acontece o mesmo com outros mails. Esta situação, no entanto, só aconteceu uma vez neste ano.
14. Solicitação de documentos e eventos após a data de entrega/realização
15. Não tive conhecimento das ações de formação.
16. Formação
17. Variadas questões burocráticas associadas a situações particulares de alunos.
18. Informação relativa a U.C. que a coordenação deveria ter fornecido ao docente. No entanto, e por incrível que pareça, os alunos já tinham tido acesso a essa informação enquanto o docente foi mantido na ignorância. Situações como a descrita acima multiplicam-se a cada dia que passa.
19. Falta de informação a formações
20. Várias
21. Apoio de doutoramento
22. O email não chegou com a informação de uma reunião

23. São tantos os regulamentos, procedimentos, IT e etc que alguma informação acaba por não estar sempre presente.
24. Não fui informada que tinha sido aceite a minha candidatura a uma ação de formação da qual eu me inscrevi.
25. Informações sobre Avaliação de Desempenho. Acesso ao AvADoc.
26. Por vezes demasiada informação no mesmo dia, e alguma informação muito em cima do "acontecimento" ou já ultrapassada. Não me recordo de momento uma situação em concreto para poder exemplificar, mas essencialmente acontece com algumas atividades culturais (organizadas pela ESART e não só) e atividades organizadas pela Casa do Pessoal do IPCB.
27. Avaliação do desempenho docente
28. Decisões dos órgãos.
29. Processo de avaliação AVADOC
30. Modelo de relatório de avaliação de docente externo

**Questão 60-** Indique sugestões para melhorar a comunicação interna no IPCB.

1. Deve haver uma rede virtual privada que permita aos funcionários do IPCB aceder à intranet fora do IPCB
2. Existem inúmeras decisões que são tomadas em órgãos e comissões (das UO e do IPCB) que afetam imensa gente e que ficam do conhecimento apenas daqueles que fazem parte desse órgão ou comissão. É urgente que seja promovida uma política de divulgação de forma que a informação que tem importância para a instituição seja vertida num sistema/plataforma onde todos a possam consultar. A "comunicação" é a via que possibilita que todos estejam mais bem informados e que possam usar a informação num melhor desempenho das suas funções. A "comunicação" é ainda uma forma de

agregação dos elementos da organização, pois confere-lhes a sensação de fazer parte de um todo e promove a sua autoestima, que é um inestimável motor de motivação.

3. Mais reuniões ou convocatórias pessoais
4. Há pouca comunicação interna informal. A realização de alguns encontros informais, pode contribuir para um maior espírito de equipa em toda a organização.
5. O *link* para o *sgq* está frequentemente inoperacional.
6. Simplifique-se todos os processos o mais possível
7. A informação podia ser mais dirigida. O trabalho não se resume a estar no PC. Estudar e criar não se consegue sendo escravo de emails e de informação e, a base de um bom professor é o conhecimento científico da sua área e não estar por dentro da administração e escravo de emails, relatórios, pedidos e inquéritos. Um bom ensina assenta em bons docentes com tempo para trabalhar com os alunos.
8. O GCII podia ter um papel mais ativo
9. INTRANET DO SGQ MUITO CONFUSO, IMPOSSÍVEL ENCONTRAR COM RAPIDEZ QUALQUER DOCUMENTO/ MODELO NAQUELA PLATAFORMA.
10. Quando se recebe um despacho ou qualquer outro elemento importante deve vir no email um pequeno resumo do assunto, para que rapidamente se possa ter a noção do que se trata. Como o tempo é cada vez menor e os emails que nos chegam por dia com coisas urgentes maior, temos de tentar simplificar de algum modo.
11. Que a linguagem utilizada na comunicação esteja de acordo com a ortografia legal em vigor em Portugal, instituída pelo Decreto-Lei nº 35.228/1945 de 8 de Dezembro, e ratificada com alterações mínimas pelo Decreto-Lei nº 32/1973 de 6 de Fevereiro, ou seja, sem aplicação do "Acordo Ortográfico de 1990" que não está em vigor legalmente.

12. Constituição de equipas especializadas nos diversos públicos para comunicar informação verdadeiramente relevante; formação e articulação entre serviços para poderem atualizar/enviar informação verdadeiramente necessária; centrar as diversas plataformas *intra/internet* numa plataforma única; articular e filtrar a informação.
13. Mais e melhor informação (emails mais objetivos e claros) - Informação mais direcionada para públicos-alvo - Clarificação de procedimentos entre escolas e serviços - Motivar interajuda e comunicação entre escolas e serviços
14. O *site* de Internet do IPCB e das restantes UO deve ser traduzido para inglês e espanhol.
15. Simplificar a carga burocrática, a exigência de atualização de conteúdos das UC e acompanhamento de alunos são incompatíveis com: 1 - Exigência burocrática 2 - Exigências ao nível de investigação 3 - Acompanhamento de projetos com outras Instituições ou empresas
16. Deveria existir um gabinete de apoio ao docente que é vítima de violência no local de trabalho, nomeadamente *bullying* profissional.
17. Reduzir a quantidade de email
18. Melhor qualidade da informação prestada, nomeadamente nos emails colocar um resumo sobre os documentos e não apenas a sua designação e enlace.
19. Fornecer mais informação aos novos colaboradores.
20. Recebemos, por dia, muita informação, via email que, nem sempre nos diz respeito, ou porque não pertence à nossa escola ou às nossas funções. A informação deveria ser filtrada e enviada aos docentes de cada escola, apenas o importante para as suas funções.
21. Parar com tanta alteração e mudança. Estabilidade. Nunca fui renitente à mudança, mas a constante alteração de programas informáticos e de sistemas organizacionais é cansativa. A formação para os docentes que não pertencem a órgãos foram, no meu entender, pouco elucidativas. Nunca tive

formação para consultar o SGQ, tendo dificuldade em encontrar os documentos que necessito, por desconhecer a lógica do sistema.

22. Alguns coordenadores de curso guardam a informação só para eles. Principalmente Radiologia. Quando sabemos das coisas já foram decididas. Já foram feitos vários pedidos para haver articulação da informação e tudo continua na mesma com tendência para piorar.
23. Contacto direto entre as pessoas que representam as partes.