



**ISEL**  
INSTITUTO SUPERIOR DE  
ENGENHARIA DE LISBOA

## Relatório

INQUÉRITO AOS NÃO DOCENTES  
Sistema Interno de Garantia da Qualidade

**2023**



## FICHA TÉCNICA

<b>Título:</b>	Relatório Inquérito aos Não Docentes 2023
<b>Autoria:</b>	Serviço de Avaliação, Qualidade e Planeamento
<b>Edição:</b>	ISEL
<b>Data:</b>	março 2024
<b>Local de Edição:</b>	ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1 1959-007 Lisboa.
<b>Aprovação:</b>	Aprovado pelo Presidente do ISEL, após parecer do Conselho Administrativo em reunião de 7 de junho 2024.

## ÍNDICE

1. Enquadramento .....	3
1.1 INTRODUÇÃO.....	3
1.2 METODOLOGIA .....	3
1.3 AMOSTRA .....	3
2. CARACTERIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO ISEL NÃO DOCENTES .....	4
2.1 GÉNERO .....	4
2.2 IDADE .....	4
2.3 CARREIRA .....	4
2.4 NÚMERO DE ANOS DE SERVIÇO NO ISEL.....	5
2.5 HABILITAÇÕES LITERÁRIAS .....	5
3. Apresentação dos resultados.....	6
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO .....	6
3.2 COMPONENTE RELACIONAL E CLIMA DE TRABALHO.....	6
3.3 APOIO INSTITUCIONAL.....	7
3.4 CONDIÇÕES GERAIS DE DESEMPENHO .....	7
4. Anexos .....	10
4.1 MODELO DE INQUÉRITO.....	10
4.2 CORREIO ELETRÓNICO ENVIADO AOS DIPLOMADOS .....	13
4.3 LEMBRETE ENVIADO AOS DIPLOMADOS.....	13

## ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O AMBIENTE DE TRABALHO.....	6
TABELA 2. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A COMPONENTE RELACIONAL E CLIMA DE TRABALHO .....	6
TABELA 3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O APOIO INSTITUCIONAL .....	7
TABELA 4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES .....	7

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. TAXA DE RESPOSTA .....	3
GRÁFICO 2. DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO .....	4
GRÁFICO 3. DISTRIBUIÇÃO POR IDADES .....	4
GRÁFICO 4. DISTRIBUIÇÃO POR CARREIRA .....	4
GRÁFICO 5. DISTRIBUIÇÃO POR Nº DE ANOS DE SERVIÇO NO ISEL.....	5
GRÁFICO 6. DISTRIBUIÇÃO POR HABILITAÇÕES LITERÁRIAS .....	5
GRÁFICO 7. UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS .....	8
GRÁFICO 8. NÍVEL DE COMPATIBILIDADE DOS TRANSPORTES PÚBLICOS .....	8
GRÁFICO 9. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A PROFISSÃO NO POLITÉCNICO .....	9

## 1. ENQUADRAMENTO

### 1.1 Introdução

Está previsto no Sistema Interno de Garantia da Qualidade, mais concretamente no Regulamento de Qualidade do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa - aprovado pelo Presidente do ISEL em 19 de abril de 2016 e no Regulamento de Qualidade do Instituto Politécnico de Lisboa aprovado em setembro de 2019, que, anualmente, é efetuado o Inquérito aos Não Docentes, sob a responsabilidade do Presidente do ISEL sendo a execução do mesmo uma atividade do Serviço de Avaliação, Qualidade e Planeamento.

Este inquérito tem como objetivo recolher informação sobre os níveis de satisfação com o ambiente de trabalho, com a componente relacional e o clima de trabalho, com o apoio institucional e com as condições gerais de desempenho.

### 1.2 Metodologia

Este inquérito foi disponibilizado através do portal *ComQuest* de 10 de janeiro a 13 de fevereiro de 2024, a todos os funcionários Não Docentes do ISEL à data de 1 de dezembro de 2023. O inquérito (anexo 4.1) é composto por cinco partes em que a primeira parte permite realizar a caracterização da amostra dos Não Docentes (5 questões) e as outras partes avaliam os níveis de satisfação com o ambiente de trabalho (10 itens), com a componente relacional e o clima de trabalho (5 itens), com o apoio institucional (3 itens) e com as condições gerais de desempenho (9 itens), respetivamente.

A maioria dos itens do inquérito estavam expressas numa escala de 1 a 5 em que 1 significava Muito Insatisfeito e 5 significava Muito Satisfeito. Apenas 3 questões dos 9 itens das condições gerais de desempenho são dicotómicas (sim ou não).

Os Não Docentes foram convidados a participar no inquérito, através de uma mensagem de correio eletrónico enviada no dia 10 de janeiro de 2024 do Serviço de Avaliação, Qualidade e Planeamento, que consta no anexo 4.2 e posteriormente foi feito um reforço no dia 5 de fevereiro de 2024 (anexo 4.3).

### 1.3 Amostra

O Inquérito foi enviado a 87 Não Docentes, dos quais 48 responderam, o que corresponde a uma taxa de resposta de 55,2%.



Gráfico 1. Taxa de resposta

## 2. CARACTERIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO ISEL NÃO DOCENTES

### 2.1 Género

Dos 48 funcionários, 35 (72,9%) são do sexo feminino e 13 (27,1%) do sexo masculino.

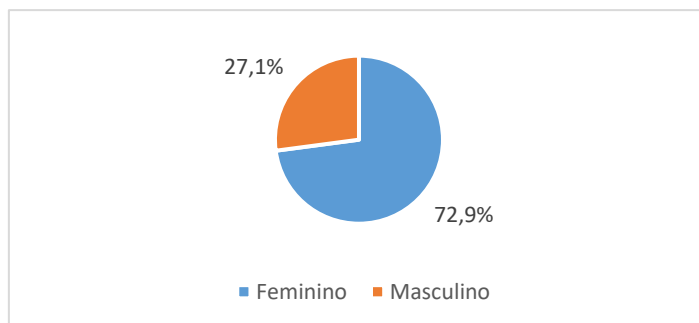


Gráfico 2. Distribuição por género

### 2.2 Idade

A maioria (58,3%) tem idades compreendidas entre os 36 e os 55 anos.

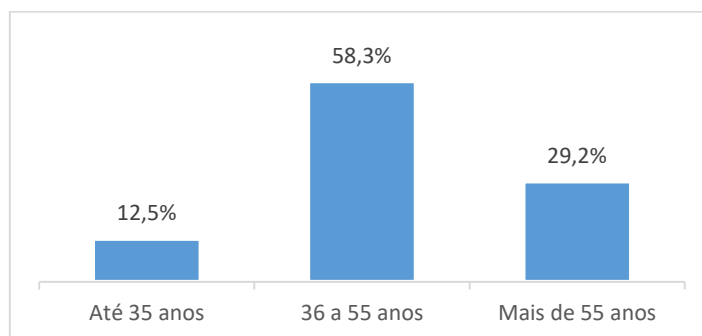


Gráfico 3. Distribuição por Idades

### 2.3 Carreira

Em relação à carreira a grande maioria dos funcionários pertence à Carreira Geral (83,3%) estando depois distribuídos por Técnico Superior (41,7%), por Assistente Técnico (31,3%) e por Assistente Operacional (10,4%). As restantes opções encontram-se no gráfico 4.

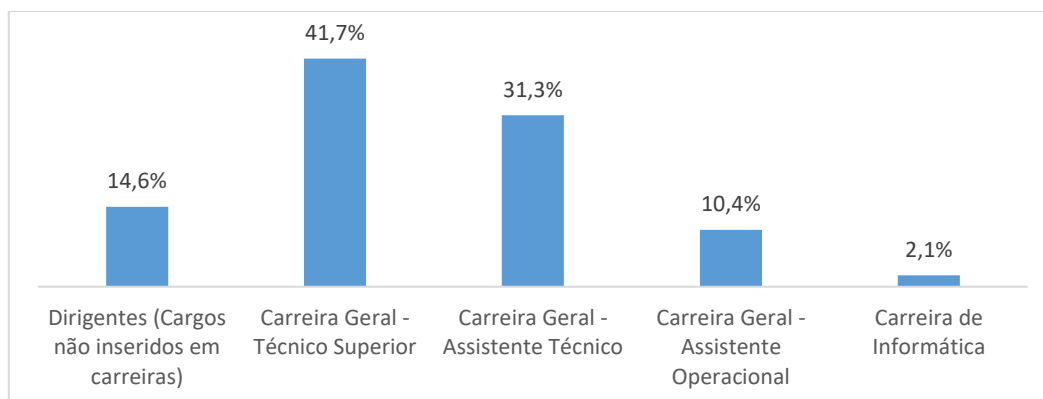


Gráfico 4. Distribuição por Carreira

## 2.4 Número de anos de serviço no ISEL

Mais de 50% dos funcionários que responderam ao inquérito trabalham no ISEL há mais de 10 anos (60,4%). Podemos ver a distribuição pelos restantes anos de serviço no gráfico 5.



Gráfico 5. Distribuição por Nº de anos de serviço no ISEL

## 2.5 Habilitações Literárias

Em relação às habilitações literárias do Pessoal Não Docente temos um empate entre o 12º ano (29,2%) e a Licenciatura (29,2%). A distribuição pelos restantes níveis encontra-se no gráfico 6.

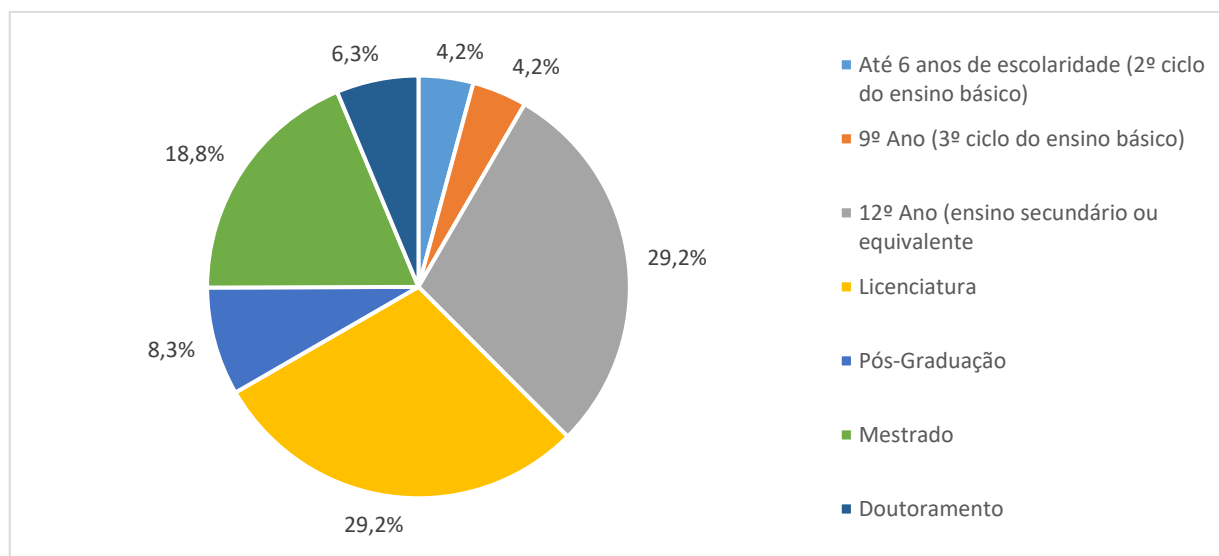


Gráfico 6. Distribuição por Habilitações Literárias

### 3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

#### 3.1 Ambiente de Trabalho

O nível médio de satisfação com o ambiente de trabalho é 3,60. Os itens com maior pontuação foram o “ambiente de trabalho em equipa” e o “Grau de autonomia no exercício de funções” (M=3,96). O item com nível médio de satisfação mais reduzido foi a “Adequação da formação recebida às funções que desempenha” (M=3,10). A tabela 1 apresenta todos os resultados obtidos.

Ambiente de trabalho	Média
Estabilidade no trabalho	3,67
Apoio do superior hierárquico para a realização das suas funções	3,88
Ambiente de trabalho em equipa	<b>3,96</b>
Grau de autonomia no exercício de funções	<b>3,96</b>
Reconhecimento do trabalho	3,42
Adequação das instalações às tarefas a desempenhar	3,40
Acessos a meios informáticos	3,56
Acesso à informação necessária ao desempenho de funções	3,73
Adequação da formação recebida às funções que desempenha	<b>3,10</b>
Apoio para participar em ações de formação	3,29
<b>Total</b>	<b>3,60</b>

Tabela 1. Nível de satisfação com o Ambiente de Trabalho

#### 3.2 Componente Relacional e Clima de Trabalho

O nível médio de satisfação com a Componente Relacional e o Clima de Trabalho foi 3,88. O item com maior pontuação foi o “Relacionamento com a chefia direta” (M=4,04) e o item com nível médio de satisfação mais reduzido foi o “Grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas” (M=3,75). A tabela 2 apresenta todos os resultados obtidos.

Componente Relacional e Clima de Trabalho	Média
Qualidade das relações humanas entre os colegas	3,85
Relacionamento com a chefia direta	<b>4,04</b>
Relacionamento com os docentes	3,92
Relacionamento com os estudantes	3,85
Grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas	<b>3,75</b>
<b>Total</b>	<b>3,88</b>

Tabela 2. Nível de satisfação com a Componente Relacional e Clima de Trabalho

### 3.3 Apoio Institucional

Já em relação ao apoio institucional, os não docentes apresentam um nível médio de satisfação de 3,33. O item com maior pontuação foi o “Apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais” (M=3,56) e o item com menor pontuação foi o “Apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional” (M=3,04). A tabela 3 apresenta todos os resultados obtidos.

Apoio Institucional	Média
Apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas pessoais (horários, dispensas, etc.)	<b>3,56</b>
Apoio dos órgãos de gestão na resolução de problemas profissionais (funções, relacionamentos, etc.)	3,40
Apoio dos órgãos de gestão na progressão na carreira e desenvolvimento profissional	<b>3,04</b>
<b>Total</b>	<b>3,33</b>

Tabela 3. Nível de satisfação com o Apoio Institucional

### 3.4 Condições Gerais de Desempenho

Quando se trata da avaliação das condições gerais de desempenho, mais propriamente das instalações do ISEL, a média fica abaixo do ponto médio da escala (3 de 1 a 5), sendo de 2,92. O único item desta dimensão com média superior a 3 foi “Qual a sua opinião sobre os serviços de vigilância e de segurança em geral” (M=3,62). Já o item com menor pontuação foi “Qual a sua opinião sobre os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica” (M=2,67). A tabela 4 apresenta todos os resultados obtidos.

Condições Gerais de Desempenho (Instalações)	Média
Qual a sua opinião sobre os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica	<b>2,67</b>
Qual a sua opinião sobre as instalações de bar existentes na unidade orgânica	2,75
Qual a sua opinião sobre os locais disponibilizados pela unidade orgânica onde os funcionários podem consumir a refeição confeccionada em casa	2,71
Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza das instalações em geral	2,87
Qual a sua opinião sobre os serviços de vigilância e de segurança em geral	<b>3,62</b>
<b>Total</b>	<b>2,92</b>

Tabela 4. Nível de satisfação com as Instalações



Os funcionários não docentes foram ainda questionados sobre se utilizariam transportes públicos na sua deslocação para a unidade orgânica, sendo que 47,9% afirmam que utilizam e 52,1% não utilizam. O gráfico 7 apresenta essa mesma informação.

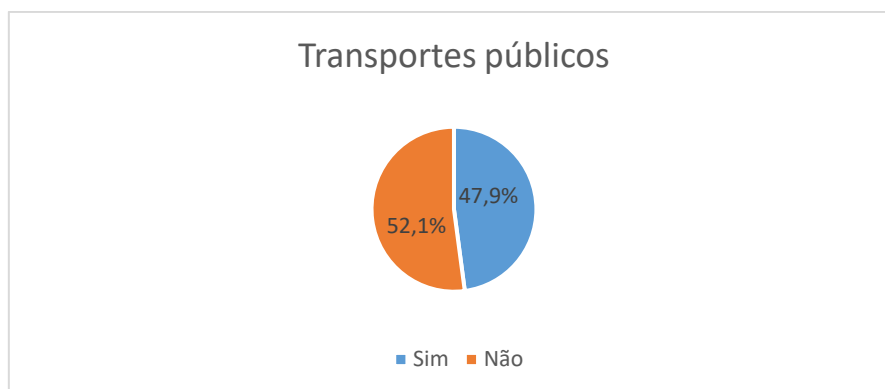


Gráfico 7. Utilização de Transportes Públicos

Aos 23 funcionários que utilizam transportes públicos para se deslocar para o ISEL também foi feita a seguinte pergunta: “O seu horário é compatível e adequado ao dos transportes públicos que utiliza diariamente?”. As respostas encontram-se discriminadas no gráfico 8.

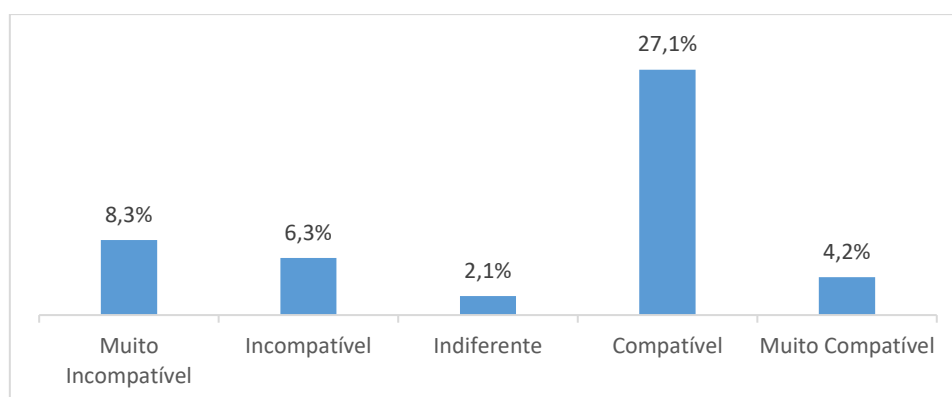


Gráfico 8. Nível de compatibilidade dos transportes públicos

À questão “Considera que o ISEL lhe proporciona a conciliação da vida pessoal com a profissional?” a maioria (77,1%) responde que sim.

Todos os não docentes (100%) responderam que não sentem discriminação na sua profissão devido ao seu género.



Por fim, os funcionários tiveram que responder à seguinte questão: “Tendo em conta o modo como perceciona genericamente a sua profissão enquanto funcionário não docente no ensino superior politécnico, sente-se” e as respostas podem ser encontradas no gráfico 9.

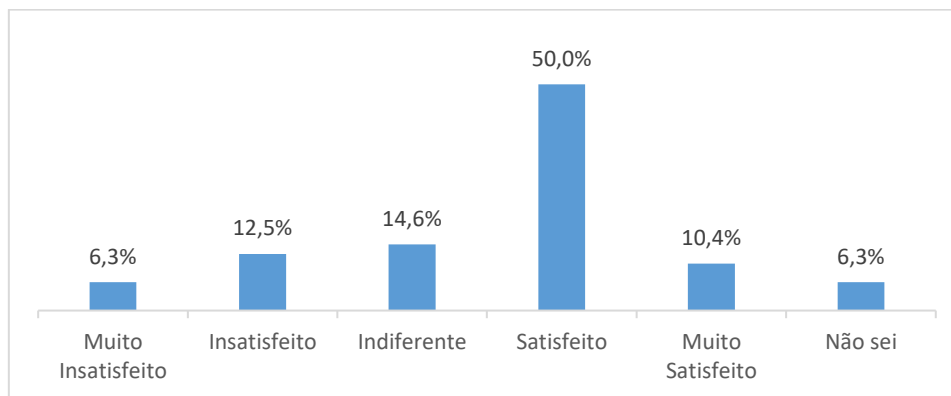


Gráfico 9. Nível de satisfação com a profissão no politécnico

## 4. ANEXOS

### 4.1 Modelo de inquérito

#### Inquérito

##### Idade

- Até 35 anos
- 36 a 55 anos
- Mais de 55 anos

##### Carreira\*

- Dirigentes (Cargos não inseridos em carreiras)
- Carreira Geral - Técnico Superior
- Carreira Geral - Assistente Técnico
- Carreira Geral - Assistente Operacional
- Carreira de Informática

##### Género\*

- Masculino
- Feminino

##### Número de anos de serviço no ISEL\*

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

##### Habilitações Literárias\*

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



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

### Ambiente de Trabalho

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3- Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

	1	2	3	4	5
Estabilidade no trabalho*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio do superior hierárquico para a realização das suas funções*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente de trabalho em equipa*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grau de autonomia no exercício de funções*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconhecimento do trabalho*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação das instalações às tarefas a desempenhar*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a meios informáticos*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à informação necessária ao desempenho de funções*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação da formação recebida às funções que desempenha*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio para participar em ações de formação*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Componente Relacional e Clima de Trabalho

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3- Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

	1	2	3	4	5
Qualidade das relações humanas entre os colegas*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com a chefia direta*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os docentes*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacionamento com os estudantes*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grau de satisfação relativamente às funções desempenhadas*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Apoio Institucional

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3- Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

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

### Condições Gerais de Desempenho

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada Item Escala: 1-Muito Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3- Indiferente; 4-Satisfeito; 5-Muito Satisfeito

	1	2	3	4	5
Qual a sua opinião sobre os estabelecimentos que comercializam refeições na unidade orgânica*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual a sua opinião sobre as instalações de bar existentes na unidade orgânica*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual a sua opinião sobre os locais disponibilizados pela unidade orgânica onde os funcionários podem consumir a refeição confeccionada em casa*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza das instalações em geral*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual a sua opinião sobre os serviços de vigilância e de segurança em geral*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Utiliza os transportes públicos na sua deslocação para a unidade orgânica\*

- Sim  
 Não

#### O seu horário é compatível e adequado ao dos transportes públicos que utiliza diariamente

Responda a esta pergunta se respondeu 'Sim' à pergunta anterior

- Muito Incompatível  
 Incompatível  
 Indiferente  
 Compatível  
 Muito Compatível

#### Considera que o ISEL lhe proporciona a conciliação da vida pessoal com a profissional?\*

- Sim  
 Não

#### Sente-se discriminado na sua profissão derivado ao seu género?\*

- Sim  
 Não

#### Tendo em conta o modo como percebe a sua profissão enquanto funcionário não docente no ensino superior politécnico, sente-se:\*

- Muito Insatisfeito  
 Insatisfeito  
 Indiferente  
 Satisfeito  
 Muito Satisfeito  
 Não sei

## 4.2 Correio eletrónico enviado aos Diplomados

### Enviado a 10 de janeiro de 2024

Caro(a) Funcionário(a) Não Docente,

No âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISEL, foi convidado a participar no Inquérito aos Não Docentes 2023.

Este inquérito terá uma duração máxima estimada de 5 minutos, pelo que agradecemos a sua resposta **até dia 28 de janeiro de 2024**.

Salientamos que o preenchimento destes inquéritos é fundamental para o nosso Instituto. Por favor, colabore connosco para melhorar o ISEL.

[Clique aqui para preencher o questionário](#)

Qualquer questão poderá ser esclarecida junto do Serviço de Avaliação, Qualidade e Planeamento, através dos seguintes contactos: [inqueritos@isel.pt](mailto:inqueritos@isel.pt)

Obrigado pela participação.

Anabela Carneiro

Renata Lima

Serviço de Avaliação, Qualidade e Planeamento

## 4.3 Lembrete enviado aos Diplomados

### Lembrete a 5 de fevereiro de 2024

Caro(a) Funcionário(a) Não Docente,

Relembramos que foi convidado a participar no Inquérito aos Não Docentes 2023.

Este inquérito terá uma duração máxima estimada de 5 minutos, pelo que agradecemos a sua resposta **até dia 12 de fevereiro de 2024**.

Salientamos que o preenchimento destes inquéritos é fundamental para o nosso Instituto. Por favor, colabore connosco para melhorar o ISEL.

[Clique aqui para preencher o questionário](#)

Qualquer questão poderá ser esclarecida junto do Serviço de Avaliação, Qualidade e Planeamento, através dos seguintes contactos: [inqueritos@isel.pt](mailto:inqueritos@isel.pt)

Obrigado pela participação.

Anabela Carneiro

Renata Lima

Serviço de Avaliação, Qualidade e Planeamento



Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1  
1959-007 Lisboa PORTUGAL  
**(+351) 218317000**  
[www.isel.pt](http://www.isel.pt)