



Inspecção Geral de Finanças

**Auditoria de Desempenho do
Sector da Justiça**

Anexo 2

**Índice de Satisfação de Utentes e
Colaboradores**

Março de 2009

Este relatório contém 26 páginas

Índice de Satisfação.doc

© 2009 A KPMG International é uma cooperativa suíça, da qual todas as firmas da KPMG fazem parte. A KPMG International não presta serviços profissionais a clientes. Cada firma-membro constitui uma entidade legal independente e distinta, e cada uma se descreve como tal (p.ex., KPMG Auditores e Consultores, SARL, uma sociedade anónima Moçambicana, é firma-membro da KPMG International.) Todos os direitos reservados.

Revisão do documento e aprovação

Histórico de revisão

Versão	Autor	Data	Revisão

Este documento foi revisto por

Revisor	Data de revisão
1	
2	
3	
4	
5	

Este documento foi aprovado por

Subject matter experts		Data de revisão
Nome	Assinatura	
1		
2		
3		
4		
5		

Índice

1	Índice de satisfação de utentes e colaboradores/funcionários do sector da justiça	1
2	Anexos - Tabelas de Classificação de Indicadores e Índices de Satisfação de Utentes	9
3	Anexos - Tabelas de Classificação de Indicadores e Índices de Satisfação de Colaboradores/Funcionários por Instituição	15

1 Índice de satisfação de utentes e colaboradores/funcionários do sector da justiça

Para se poder aferir do grau de satisfação dos clientes e colaboradores do sector da justiça foram administrados dois questionários diferentes. Na maior parte destes questionários, utilizaram-se escalas ordinais com cinco opções de resposta, onde duas remetem a uma avaliação positiva, uma neutra e duas a uma avaliação negativa. A escala prevalecte foi a seguinte: *muito insatisfeito, insatisfeito, pouco satisfeito, satisfeito e muito satisfeito*.

Os formulários de colecta de dados foram compostos por diversos blocos, visando colher informação pertinente para a avaliação do grau de satisfação.

Os questionários foram aplicados em todas as instituições auditadas em cada província visitada. O plano de colecta de dados teve como principal objectivo assegurar o maior número possível de participantes na pesquisa, já que o preenchimento do questionário era voluntário. Garantia-se também o anonimato dos inquiridos, visando a obtenção de respostas mais sinceras e maior adesão à pesquisa.

Os funcionários e utentes eram pessoalmente contactados, na ocasião na qual recebiam uma breve explicação acerca da pesquisa, e eram convidados a participar. O custo-benefício de acompanhar, um a um, no preenchimento dos questionários justifica-se apenas em situações específicas, pelo que não foi necessário adoptar tal procedimento no caso presente devido ao seu custo ou excessivo prolongamento do período de colecta de dados.

No âmbito da colecta de dados, usou-se uma amostragem por conveniência, pois a participação foi voluntária. Este processo amostral pode ser usado com êxito em situações nas quais seja mais importante captar ideias gerais, identificar aspectos críticos do que propriamente a objectividade científica. Adicionalmente, o método tem a vantagem de ser rápido, barato e fácil.

O processamento dos dados foi realizado por intermédio do programas SPSS (*Statistical Package for Social Scientists*).

Resultados globais do grau de satisfação dos utentes em relação ao sector da justiça

Questões Analisadas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação dos Uteses com a Imagem Global da Organização	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.80
Satisfação dos Uteses com o seu Envolvimento e Participação	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.29
Satisfação dos Uteses com a Acessibilidade	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.13
Satisfação dos Uteses com os Produtos e Serviços	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.36
Satisfação Global dos Uteses em Relação ao Sector da Justiça	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.39

Em termos globais, o grau de satisfação dos utentes do sector de justiça, inquiridos durante a presente auditoria, indica “*Insatisfação*” da parte destes, quando questionados relativamente aos diversos aspectos apontados no quadro acima. Não sendo grandes as diferenças entre as diversas

questões, a que maior grau de insatisfação apresentou é a que se relaciona com a *Acessibilidade* à justiça e aos serviços que o sector deverá providenciar.

Em termos da avaliação atribuída às instituições, ela apresenta-se:

- Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica
 - Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização
Pouco satisfeitos
 - Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação
Insatisfeitos
 - Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade
Muito Insatisfeitos
 - Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços
Insatisfeitos
- Sistema Nacional de Prisões
 - Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização
Insatisfeitos
 - Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação
Muito insatisfeitos
 - Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade
Muito insatisfeitos
 - Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços
Insatisfeitos
- Polícia da República de Moçambique
 - Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização
Pouco Satisfeitos
 - Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação

Pouco Satisfeitos

- Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços

Pouco Satisfeitos

- Polícia de Investigação Criminal

- Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização

Pouco satisfeitos

- Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços

Insatisfeitos

- Procuradoria Geral da República

- Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços

Satisfeitos

- Tribunais

- Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização

Pouco satisfeitos

- Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade

Insatisfeitos

- Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços

Insatisfeitos

Em anexo se apresentam as tabelas desdobradas por instituição relativamente à avaliação do grau de satisfação dos utentes.

Resultados globais do grau de satisfação dos colaboradores/funcionários do sector da justiça

Questões Analisadas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	3.16
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.83
Satisfação com as Condições de Trabalho	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.93
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.82
Níveis de Motivação	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	3.40
Satisfação com o Estilo de Liderança	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.95
Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.19
Satisfação Global dos Colaboradores/Funcionários do Sector da Justiça	0.50 a 1.49	1.50 a 2.49	2.50 a 3.49	3.50 a 4.49	4.50 a 5.00	2.81

Relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores/funcionários do sector da justiça, em termos globais, indica “*Pouca Satisfação*”, onde o índice mais baixo se reflecte nas Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços.

Em termos da avaliação atribuída às instituições, ela apresenta-se:

- Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica
 - Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização

Pouco Satisfeito

- Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão
Pouco Satisfeito
- Satisfação com as Condições de Trabalho
Pouco Satisfeito
- Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira
Pouco Satisfeito
- Níveis de Motivação
Satisfeito
- Satisfação com o Estilo de Liderança
Pouco Satisfeito
- Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços
Insatisfeito
- Sistema Nacional de Prisões
 - Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização
Pouco Satisfeito
 - Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão
Insatisfeito
 - Satisfação com as Condições de Trabalho
Insatisfeito
 - Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira
Insatisfeito
 - Níveis de Motivação
Pouco Satisfeito
 - Satisfação com o Estilo de Liderança

Insatisfeito

- Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços

Insatisfeito

- Polícia da República de Moçambique

- Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização

Pouco Satisfeito

- Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão

Pouco Satisfeito

- Satisfação com as Condições de Trabalho

Pouco Satisfeito

- Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

Pouco Satisfeito

- Níveis de Motivação

Satisfeito

- Satisfação com o Estilo de Liderança

Pouco Satisfeito

- Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços

Insatisfeito

- Polícia de Investigação Criminal

- Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização

Pouco Satisfeito

- Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão

Pouco Satisfeito

- Satisfação com as Condições de Trabalho

Pouco Satisfeito

- Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

Pouco Satisfeito

- Níveis de Motivação

Pouco Satisfeito

- Satisfação com o Estilo de Liderança

Pouco Satisfeito

- Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços

Insatisfeito

- Procuradoria Geral da República

- Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização

Pouco Satisfeito

- Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão

Pouco Satisfeito

- Satisfação com as Condições de Trabalho

Pouco Satisfeito

- Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

Pouco Satisfeito

- Níveis de Motivação

Pouco Satisfeito

- Satisfação com o Estilo de Liderança

Pouco Satisfeito

- Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços

Insatisfeito

- Tribunais
 - Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização
Pouco Satisfeito
 - Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão
Pouco Satisfeito
 - Satisfação com as Condições de Trabalho
Pouco Satisfeito
 - Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira
Pouco Satisfeito
 - Níveis de Motivação
Pouco Satisfeito
 - Satisfação com o Estilo de Liderança
Pouco Satisfeito
 - Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços
Insatisfeito

2 Anexos - Tabelas de Classificação de Indicadores e Índices de Satisfação de Utentes

Anexos dos indicadores e índices de satisfação dos utentes do sector da justiça

Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica - Índice de Indicadores de Satisfação de Utentes							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização							
q 1.1	Satisfação com o Desempenho da Organização			•			3.00
q 1.2	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes			•			3.00
q 1.3	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes por Telefone		•				2.33
q 1.4	Satisfação com a Igualdade de Tratamento na Organização			•			3.00
q 1.5	Satisfação com a Flexibilidade e Autonomia dos Colaboradores na Resolução de Situações Individuais			•			2.67
q 1.6	Satisfação com as Melhorias Implantadas		•				2.33
q 1.7	Satisfação com o Impacto da Organização na Qualidade de Vida ou Resposta dos Assuntos dos Utentes			•			2.67
Média				•			2.71
Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação							
q 2.1	Satisfação com a Possibilidade de Sugerir Melhoria			•			2.67
q 2.2	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer Sugestões de Melhoria			•			2.67
q 2.3	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer as Expectativas dos Cidadãos			•			2.67
q 2.4	Satisfação com a Existência de Canais para Sugestões	•					1.33
q 2.5	Satisfação com a Existência de Canais para Reclamações		•				1.50
q 2.6	Satisfação com a Existência de uma Comissão de Utentes	•					1.33
Média			•				2.03
Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade							
q 3.1	Satisfação com a Localização do Serviço		•				2.00
q 3.2	Satisfação com a Facilidade de Estacionamento no Local de Atendimento		•				2.00
q 3.3	Satisfação com o Nível de Acessibilidade para Deficientes e Carros de Bebê	•					1.00
q 3.4	Satisfação com o Horário de Atendimento		•				2.25
q 3.5	Satisfação com a Informação Disponível no Local de Atendimento		•				2.25
q 3.6	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados	•					1.00
q 3.7	Satisfação com os Sistemas Interactivos de Divulgação das Actividades/Informações	•					1.25
q 3.8	Satisfação com a Existência de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados	•					1.00
q 3.9	Satisfação com a Existência de uma Linha Telefónica para Esclarecimento de Dúvidas	•					1.00
q 3.10	Satisfação com a Nível de Simplificação de Formulários			•			1.50
q 3.11	Satisfação com a Esclarecimento de Dúvidas através do Correio Electrónico	•					1.25
q 3.12	Satisfação com a Informação Disponível on-line	•					1.00
q 3.13	Satisfação com a Existência de Serviços Disponíveis on-line	•					1.00
q 3.14	Satisfação com a Variedade de formulários disponíveis on-line	•					1.00
q 3.15	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados on-line						1.00
Média		•					1.37
Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços							
q 4.1	Satisfação Global com os Produtos Entregues		•				2.25
q 4.2	Satisfação Global com os Serviços Prestados		•				2.25
q 4.3	Satisfação com a Clareza da Informação		•				2.25
q 4.4	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados pelo Telefone		•				1.50
q 4.5	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados Presencialmente			•			2.50
q 4.6	Satisfação com a Qualidade dos Produtos/Serviços		•				1.75
q 4.7	Satisfação com o Tempo de Resposta às Solicitações		•				2.25
q 4.8	Satisfação com o Tempo de Resposta às Reclamações		•				2.25
Média			•				2.13

Sistema Nacional de Prisões - Índice de Indicadores de Satisfação de Utentes							
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média	
Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização							
q 1.1			•			2.83	
q 1.2		•				2.42	
q 1.3			•			2.58	
q 1.4			•			3.08	
q 1.5		•				1.50	
q 1.6		•				2.08	
q 1.7		•				1.83	
Média		•				2.33	
Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação							
q 2.1		•				1.83	
q 2.2		•				1.91	
q 2.3	•					1.36	
q 2.4	•					1.09	
q 2.5	•					1.08	
q 2.6	•					0.75	
Média	•					1.34	
Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade							
q 3.1			•			2.50	
q 3.2	•					1.25	
q 3.3	•					0.58	
q 3.4			•			2.92	
q 3.5			•			2.58	
q 3.6		•				1.75	
q 3.7	•					0.67	
q 3.8	•					1.42	
q 3.9		•				2.33	
q 3.10		•				1.82	
q 3.11		•				1.50	
q 3.12	•					0.50	
q 3.13	•					0.67	
q 3.14	•					0.67	
q 3.15	•					1.17	
Média	•					1.49	
Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços							
q 4.1		•				1.92	
q 4.2		•				1.58	
q 4.3			•			2.50	
q 4.4	•					1.17	
q 4.5	•					1.42	
q 4.6	•					1.25	
q 4.7		•				1.83	
q 4.8			•			2.50	
Média		•				1.77	

Polícia da República de Moçambique - Índice de Indicadores de Satisfação de Utentes							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização							
q 1.1	Satisfação com o Desempenho da Organização			•			2.95
q 1.2	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes			•			3.08
q 1.3	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes por Telefone			•			2.86
q 1.4	Satisfação com a Igualdade de Tratamento na Organização			•			3.33
q 1.5	Satisfação com a Flexibilidade e Autonomia dos Colaboradores na Resolução de Situações Individuais			•			2.84
q 1.6	Satisfação com as Melhorias Implantadas			•			3.25
q 1.7	Satisfação com o Impacto da Organização na Qualidade de Vida ou Resposta dos Assuntos dos Utentes			•			2.92
Média				•			3.03
Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação							
q 2.1	Satisfação com a Possibilidade de Sugerir Melhoria			•			2.48
q 2.2	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer Sugestões de Melhoria			•			2.87
q 2.3	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer as Expectativas dos Cidadãos			•			2.79
q 2.4	Satisfação com a Existência de Canais para Sugestões		•				2.48
q 2.5	Satisfação com a Existência de Canais para Reclamações		•				2.48
q 2.6	Satisfação com a Existência de uma Comissão de Utentes		•				2.27
Média				•			2.56
Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade							
q 3.1	Satisfação com a Localização do Serviço			•			2.65
q 3.2	Satisfação com a Facilidade de Estacionamento no Local de Atendimento			•			2.77
q 3.3	Satisfação com o Nível de Acessibilidade para Deficientes e Carros de Bebê		•				2.05
q 3.4	Satisfação com o Horário de Atendimento			•			3.09
q 3.5	Satisfação com a Informação Disponível no Local de Atendimento			•			2.95
q 3.6	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados		•				2.17
q 3.7	Satisfação com os Sistemas Interactivos de Divulgação das Actividades/Informações			•			2.67
q 3.8	Satisfação com a Existência de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados		•				2.38
q 3.9	Satisfação com a Existência de uma Linha Telefónica para Esclarecimento de Dúvidas		•				2.09
q 3.10	Satisfação com a Nível de Simplificação de Formulários			•			2.50
q 3.11	Satisfação com a Esclarecimento de Dúvidas através do Correio Electrónico		•				2.19
q 3.12	Satisfação com a Informação Disponível on-line		•				2.00
q 3.13	Satisfação com a Existência de Serviços Disponíveis on-line		•				1.86
q 3.14	Satisfação com a Variedade de formulários disponíveis on-line		•				1.76
q 3.15	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados on-line		•				1.79
Média				•			2.33
Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços							
q 4.1	Satisfação Global com os Produtos Entregues			•			2.50
q 4.2	Satisfação Global com os Serviços Prestados			•			2.94
q 4.3	Satisfação com a Clareza da Informação			•			2.94
q 4.4	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados pelo Telefone		•				2.20
q 4.5	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados Presencialmente			•			2.81
q 4.6	Satisfação com a Qualidade dos Produtos/Serviços			•			2.94
q 4.7	Satisfação com o Tempo de Resposta às Solicitações			•			2.94
q 4.8	Satisfação com o Tempo de Resposta às Reclamações			•			2.81
Média				•			2.76

Polícia de Investigação Criminal - Índice de Indicadores de Satisfação de Utentes							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização							
q 1.1	Satisfação com o Desempenho da Organização			•			3.08
q 1.2	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes			•			3.17
q 1.3	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes por Telefone			•			2.50
q 1.4	Satisfação com a Igualdade de Tratamento na Organização			•			3.08
q 1.5	Satisfação com a Flexibilidade e Autonomia dos Colaboradores na Resolução de Situações Individuais			•			2.50
q 1.6	Satisfação com as Melhorias Implantadas			•			2.67
q 1.7	Satisfação com o Impacto da Organização na Qualidade de Vida ou Resposta dos Assuntos dos Utentes		•				2.31
Média				•			2.76
Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação							
q 2.1	Satisfação com a Possibilidade de Sugerir Melhoria		•				2.46
q 2.2	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer Sugestões de Melhoria			•			2.50
q 2.3	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer as Expectativas dos Cidadãos		•				2.46
q 2.4	Satisfação com a Existência de Canais para Sugestões		•				2.07
q 2.5	Satisfação com a Existência de Canais para Reclamações		•				2.14
q 2.6	Satisfação com a Existência de uma Comissão de Utentes		•				1.75
Média			•				2.23

Polícia de Investigação Criminal - Índice de Indicadores de Satisfação de Utentes							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização							
q 1.1	Satisfação com o Desempenho da Organização			•			3.08
q 1.2	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes			•			3.17
q 1.3	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes por Telefone			•			2.50
q 1.4	Satisfação com a Igualdade de Tratamento na Organização			•			3.08
q 1.5	Satisfação com a Flexibilidade e Autonomia dos Colaboradores na Resolução de Situações Individuais			•			2.50
q 1.6	Satisfação com as Melhorias Implantadas			•			2.67
q 1.7	Satisfação com o Impacto da Organização na Qualidade de Vida ou Resposta dos Assuntos dos Utentes		•				2.31
Média				•			2.76
Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação							
q 2.1	Satisfação com a Possibilidade de Sugerir Melhoria		•				2.46
q 2.2	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer Sugestões de Melhoria			•			2.50
q 2.3	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer as Expectativas dos Cidadãos		•				2.46
q 2.4	Satisfação com a Existência de Canais para Sugestões		•				2.07
q 2.5	Satisfação com a Existência de Canais para Reclamações		•				2.14
q 2.6	Satisfação com a Existência de uma Comissão de Utentes		•				1.75
Média			•				2.23
Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade							
q 3.1	Satisfação com a Localização do Serviço			•			2.87
q 3.2	Satisfação com a Facilidade de Estacionamento no Local de Atendimento			•			2.62
q 3.3	Satisfação com o Nível de Acessibilidade para Deficientes e Carros de Bebê		•				2.21
q 3.4	Satisfação com o Horário de Atendimento			•			3.20
q 3.5	Satisfação com a Informação Disponível no Local de Atendimento			•			2.73
q 3.6	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados		•				1.92
q 3.7	Satisfação com os Sistemas Interactivos de Divulgação das Actividades/Informações		•				1.92
q 3.8	Satisfação com a Existência de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados		•				1.50
q 3.9	Satisfação com a Existência de uma Linha Telefónica para Esclarecimento de Dúvidas		•				1.92
q 3.10	Satisfação com a Existência de uma Linha Telefónica para Esclarecimento de Dúvidas		•				2.00
q 3.11	Satisfação com a Esclarecimento de Dúvidas através do Correio Electrónico		•				1.50
q 3.12	Satisfação com a Informação Disponível on-line		•				1.85
q 3.13	Satisfação com a Existência de Serviços Disponíveis on-line		•				1.69
q 3.14	Satisfação com a Variedade de formulários disponíveis on-line		•				1.77
q 3.15	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados on-line		•				1.67
Média			•				2.09
Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços							
q 4.1	Satisfação Global com os Produtos Entregues		•				2.10
q 4.2	Satisfação Global com os Serviços Prestados		•				2.20
q 4.3	Satisfação com a Clareza da Informação		•				2.30
q 4.4	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados pelo Telefone	•					1.30
q 4.5	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados Presencialmente		•				2.10
q 4.6	Satisfação com a Qualidade dos Produtos/Serviços		•				1.80
q 4.7	Satisfação com o Tempo de Resposta às Solicitações		•				2.30
q 4.8	Satisfação com o Tempo de Resposta às Reclamações		•				2.30
Média			•				2.05

Procuradoria Geral da República - Índice de Indicadores de Satisfação de Utentes							
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média	
Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização							
q 1.1			•			2.73	
q 1.2			•			2.82	
q 1.3			•			2.56	
q 1.4		•				2.11	
q 1.5		•				2.00	
q 1.6			•			2.50	
q 1.7		•				2.20	
Média		•				2.42	
Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação							
q 2.1		•				1.57	
q 2.2		•				2.00	
q 2.3		•				2.22	
q 2.4		•				1.89	
q 2.5		•				2.00	
q 2.6	•					1.44	
Média		•				1.85	
Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade							
q 3.1			•			2.55	
q 3.2		•				1.56	
q 3.3		•				1.80	
q 3.4		•				2.40	
q 3.5		•				2.10	
q 3.6		•				1.88	
q 3.7		•				1.78	
q 3.8		•				1.63	
q 3.9		•				2.00	
q 3.10		•				2.10	
q 3.11		•				1.67	
q 3.12		•				1.75	
q 3.13		•				1.56	
q 3.14		•				1.67	
q 3.15		•				1.78	
Média		•				1.88	
Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços							
q 4.1				•		3.86	
q 4.2				•		3.86	
q 4.3				•		4.00	
q 4.4			•			3.00	
q 4.5				•		4.00	
q 4.6				•		4.17	
q 4.7				•		3.71	
q 4.8				•		4.00	
Média				•		3.82	

Tribunais - Índice de Indicadores de Satisfação de Utentes							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação dos Utentes com a Imagem Global da Organização							
q 1.1	Satisfação com o Desempenho da Organização			•			3.3
q 1.2	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes				•		3.8
q 1.3	Satisfação com a Cortesia dos Colaboradores que Lidam com os Clientes por Telefone			•			3.2
q 1.4	Satisfação com a Igualdade de Tratamento na Organização			•			3.4
q 1.5	Satisfação com a Flexibilidade e Autonomia dos Colaboradores na Resolução de Situações Individuais			•			3.1
q 1.6	Satisfação com as Melhorias Implantadas			•			3.1
q 1.7	Satisfação com o Impacto da Organização na Qualidade de Vida ou Resposta dos Assuntos dos Utentes			•			2.6
Média				•			3.21
Satisfação dos Utentes com o seu Envolvimento e Participação							
q 2.1	Satisfação com a Possibilidade de Sugerir Melhoria			•			3.25
q 2.2	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer Sugestões de Melhoria				•		3.80
q 2.3	Satisfação com a Aplicação de Inquéritos para Conhecer as Expectativas dos Cidadãos				•		3.90
q 2.4	Satisfação com a Existência de Canais para Sugestões			•			3.20
q 2.5	Satisfação com a Existência de Canais para Reclamações			•			3.00
q 2.6	Satisfação com a Existência de uma Comissão de Utentes			•			2.67
Média				•			3.30
Satisfação dos Utentes com a Acessibilidade							
q 3.1	Satisfação com a Localização do Serviço			•			3.33
q 3.2	Satisfação com a Facilidade de Estacionamento no Local de Atendimento			•			3.20
q 3.3	Satisfação com o Nível de Acessibilidade para Deficientes e Carros de Bebê			•			3.00
q 3.4	Satisfação com o Horário de Atendimento				•		3.56
q 3.5	Satisfação com a Informação Disponível no Local de Atendimento				•		3.56
q 3.6	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados			•			2.70
q 3.7	Satisfação com os Sistemas Interactivos de Divulgação das Actividades/Informações			•			3.11
q 3.8	Satisfação com a Existência de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados			•			3.11
q 3.9	Satisfação com a Existência de uma Linha Telefónica para Esclarecimento de Dúvidas			•			3.40
q 3.10	Satisfação com a Existência de uma Linha Telefónica para Esclarecimento de Dúvidas				•		3.50
q 3.11	Satisfação com a Esclarecimento de Dúvidas através do Correio Electrónico			•			2.67
q 3.12	Satisfação com a Informação Disponível on-line			•			3.00
q 3.13	Satisfação com a Existência de Serviços Disponíveis on-line			•			3.00
q 3.14	Satisfação com a Variedade de formulários disponíveis on-line			•			2.78
q 3.15	Satisfação com a Possibilidade de Efectuar o Pagamento dos Serviços Solicitados on-line			•			2.88
Média				•			3.12
Satisfação dos Utentes com os Produtos e Serviços							
q 4.1	Satisfação Global com os Produtos Entregues				•		3.86
q 4.2	Satisfação Global com os Serviços Prestados				•		3.86
q 4.3	Satisfação com a Clareza da Informação				•		4.00
q 4.4	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados pelo Telefone			•			3.00
q 4.5	Satisfação com a Qualidade dos Esclarecimentos Prestados Presencialmente				•		4.00
q 4.6	Satisfação com a Qualidade dos Produtos/Serviços				•		4.17
q 4.7	Satisfação com o Tempo de Resposta às Solicitações				•		3.71
q 4.8	Satisfação com o Tempo de Resposta às Reclamações				•		4.00
Média					•		3.82

3 Anexos - Tabelas de Classificação de Indicadores e Índices de Satisfação de Colaboradores/Funcionários por Instituição

Anexos dos indicadores e índices de satisfação dos colaboradores/funcionários do sector da justiça

Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários							
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média	
Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização							
q 1.1			•			3.14	
q 1.2			•			3.14	
q 1.3				•		3.86	
q 1.4				•		3.57	
q 1.5				•		3.57	
q 1.6			•			3.17	
q 1.7			•			3.43	
q 1.8			•			3.29	
q 1.9			•			3.14	
q 1.10			•			3.00	
q 1.11			•			3.29	
Média			•			3.33	
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão							
q 2.1.1				•		3.50	
q 2.1.2			•			3.40	
q 2.2.1			•			3.20	
q 2.2.2				•		3.67	
q 2.3			•			2.50	
q 2.4			•			2.50	
q 2.5			•			2.86	
q 2.6			•			2.71	
q 2.7			•			3.00	
q 2.8			•			3.29	
q 2.9			•			3.00	
Média			•			3.06	
Satisfação com as Condições de Trabalho							
q 3.1			•			3.29	
q 3.2			•			3.00	
q 3.3			•			3.14	
q 3.4			•			2.29	
q 3.5		•				2.43	
q 3.6			•			2.86	
q 3.7			•			2.71	
q 3.8		•				2.33	
q 3.9			•			3.00	
Média			•			2.78	
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira							
q 4.1		•				2.43	
q 4.2			•			2.57	
q 4.3			•			2.57	
q 4.4			•			3.29	
q 4.5			•			2.57	
q 4.6			•			3.29	
Média			•			2.79	
Níveis de Motivação							
q 5.1			•			3.43	
q 5.2				•		3.71	
q 5.3			•			3.43	
q 5.4			•			3.43	
q 5.5				•		4.29	
Média				•		3.66	

Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação com o Estilo de Liderança							
q 6a.1.2	Satisfação com a Liderança de Topo			•			3.33
q 6a.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor de Topo no Processo de Mudança			•			3.43
q 6a.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas			•			3.43
q 6a.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•			3.29
q 6a.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências			•			3.17
q 6a.6.2	Satisfação com o Estímulo a Iniciativa das Pessoas			•			3.50
q 6a.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito				•		3.86
q 6a.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança				•		3.57
q 6a.9.2	Satisfação com as Acções de Formação			•			3.29
q 6a.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas			•			3.00
q 6a.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas			•			3.33
q 6b.1.2	Satisfação com a Liderança Intermedia			•			3.17
q 6b.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor Intermedio no Processo de Mudança			•			3.29
q 6b.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas			•			3.00
q 6b.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•			3.29
q 6b.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências			•			3.29
q 6b.6.2	Satisfação com o Estímulo à Iniciativa das Pessoas			•			3.14
q 6.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito			•			3.00
q 6b.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança			•			3.00
q 6b.9.2	Satisfação com as Acções de Formação			•			3.00
q 6b.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas			•			2.86
q 6b.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas			•			3.17
Média				•			3.24
Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços							
q 7.1	Satisfação com os Equipamentos Informáticos Disponíveis			•			2.67
q 7.2	Satisfação com o Software Disponível			•			3.00
q 7.3	Satisfação com os Equipamentos de Comunicação		•				2.00
q 7.4	Satisfação com as Condições de Higiene		•				2.17
q 7.5	Satisfação com as Condições de Segurança		•				2.17
q 7.6	Satisfação com os Serviços de Refeitório e Bar		•				1.80
q 7.7	Satisfação com os Serviços Sociais		•				1.75
q 7.8	Satisfação com o Resultado do Uso Individual da Máquina		•				2.17
q 7.9	Satisfação com o Apoio dos Colegas no Uso das Máquinas		•				2.17
Média			•				2.21

Sistema Nacional de Prisões - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização							
q 1.1	Imagem da Organização			•			2.67
q 1.2	Desempenho da Organização			•			3.08
q 1.3	Papel da Organização na Sociedade			•			3.42
q 1.4	Relacionamento da Organização com a Sociedade			•			3.18
q 1.5	Gestão de Conflitos de Interesse			•			2.91
q 1.6	Relacionamento com Outras Entidades do Sector			•			3.09
q 1.7	Envolvimento dos Colaboradores na Organização e Missão			•			3.08
q 1.8	Envolvimento dos Colaboradores na Tomada de Decisão			•			2.73
q 1.9	Envolvimento dos Colaboradores em Actividades de Melhoria			•			2.58
q 1.10	Envolvimento dos Colaboradores na Avaliação e Desempenho Organizacional			•			2.82
q 1.11	Consulta e Diálogo entre Colaboradores e Gestores			•			2.55
Média				•			2.92
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão							
q 2.1.1	Aptidão da Liderança para a Gestão de Topo		•				2.33
q 2.1.2	Aptidão da Liderança para a Gestão Intermédia		•				2.42
q 2.2.1	Aptidão da Gestão de Topo para Comunicar		•				2.45
q 2.2.2	Aptidão da Gestão Intermédia para Comunicar		•				2.42
q 2.3	Implementação do Sistema Actual de Avaliação de Desempenho			•			2.58
q 2.4	Fixação dos Objectivos Individuais e Partilhados		•				2.18
q 2.5	Recompensa de Esforços Individuais		•				2.00
q 2.6	Recompensa de Esforços de Grupo		•				2.09
q 2.7	Postura da Organização Face à Mudança e Modernização			•			2.55
q 2.8	Postura dos Colaboradores Face à Mudança			•			2.55
q 2.9	Impacto das Mudanças na Organização		•				2.33
Média			•				2.35

Sistema Nacional de Prisões - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação com as Condições de Trabalho							
q 3.1	Ambiente de Trabalho			•			3.00
q 3.2	Modo como a Organização lida com os Conflitos			•			2.54
q 3.3	Horário de Trabalho			•			2.77
q 3.4	Possibilidade de Conciliar Trabalho e Vida Familiar		•				2.09
q 3.5	Possibilidade de Conciliar Trabalho com assuntos de Saúde		•				2.08
q 3.6	Igualdade de Oportunidades para o Desenvolvimento de Competências		•				2.25
q 3.7	Igualdade de Oportunidade para Promoção		•				1.50
q 3.8	Igualdade de Tratamento na Organização		•				2.23
q 3.9	Tratamento ao Cidadão Utente			•			2.75
Média			•				2.36
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira							
q 4.1	Política de Gestão de Recursos Humanos na Organização		•				1.92
q 4.2	Oportunidades na Organização para Desenvolver novas Competências		•				1.91
q 4.3	Acções de Formação Realizadas		•				1.91
q 4.4	Formação Adquirida e Aptidões para o Desempenho das Funções		•				2.18
q 4.5	Mecanismos de Consulta e Diálogo Existentes			•			2.50
q 4.6	Nível de Conhecimento dos Objectivos da Organização			•			2.91
Média			•				2.22
Níveis de Motivação							
q 5.1	Motivação para Apreender novos Métodos de Trabalho			•			3.00
q 5.2	Motivação para Desenvolver Trabalho em Equipa				•		3.67
q 5.3	Motivação para Participar em Acções de Formação			•			3.09
q 5.4	Motivação para Participar em Projectos de Mudança na Organização			•			3.25
q 5.5	Motivação para Sugerir Melhorias			•			3.36
Média				•			3.27
Satisfação com o Estilo de Liderança							
q 6a.1.2	Satisfação com a Liderança de Topo			•			2.89
q 6a.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor de Topo no Processo de Mudança			•			2.89
q 6a.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas			•			2.56
q 6a.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•			2.89
q 6a.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências			•			2.78
q 6a.6.2	Satisfação com o Estimulo a Iniciativa das Pessoas		•				2.18
q 6a.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito			•			3.00
q 6a.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança			•			2.73
q 6a.9.2	Satisfação com as Acções de Formação		•				1.70
q 6a.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas		•				1.80
q 6a.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas		•				2.22
q 6b.1.2	Satisfação com a Liderança Intermedia			•			2.70
q 6b.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor Intermedio no Processo de Mudança			•			2.70
q 6b.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas		•				2.11
q 6b.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•			2.56
q 6b.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências		•				2.14
q 6b.6.2	Satisfação com o Estimulo à Iniciativa das Pessoas		•				2.00
q 6b.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito			•			2.82
q 6b.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança			•			2.70
q 6b.9.2	Satisfação com as Acções de Formação		•				1.90
q 6b.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas		•				1.91
q 6b.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas		•				2.22
Média			•				2.43
Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços							
q 7.1	Satisfação com os Equipamentos Informáticos Disponíveis		•				1.67
q 7.2	Satisfação com o Software Disponível		•				1.56
q 7.3	Satisfação com os Equipamentos de Comunicação	•					1.22
q 7.4	Satisfação com as Condições de Higiene		•				2.25
q 7.5	Satisfação com as Condições de Segurança		•				2.29
q 7.6	Satisfação com os Serviços de Refeitório e Bar	•					1.38
q 7.7	Satisfação com os Serviços Sociais		•				2.00
q 7.8	Satisfação com o Resultado do Uso Individual da Máquina		•				1.88
q 7.9	Satisfação com o Apoio dos Colegas no Uso das Máquinas		•				2.25
Média			•				1.83

Polícia da República de Moçambique - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários						
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização						
q 1.1			•			3.32
q 1.2			•			3.23
q 1.3			•			3.09
q 1.4			•			3.05
q 1.5			•			3.29
q 1.6			•			3.32
q 1.7			•			3.36
q 1.8			•			3.05
q 1.9			•			2.91
q 1.10			•			2.64
q 1.11			•			2.68
Média			•			3.08
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão						
q 2.1.1			•			2.65
q 2.1.2			•			2.64
q 2.2.1			•			3.20
q 2.2.2			•			2.95
q 2.3			•			2.86
q 2.4			•			3.00
q 2.5			•			2.68
q 2.6			•			3.09
q 2.7			•			2.86
q 2.8			•			2.91
q 2.9			•			2.82
Média			•			2.88
Satisfação com as Condições de Trabalho						
q 3.1			•			3.00
q 3.2			•			3.45
q 3.3				•		3.57
q 3.4			•			2.77
q 3.5			•			2.91
q 3.6			•			2.86
q 3.7			•			2.82
q 3.8			•			2.95
q 3.9				•		3.55
Média			•			3.10
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira						
q 4.1			•			2.77
q 4.2			•			3.14
q 4.3			•			3.10
q 4.4			•			3.41
q 4.5			•			2.95
q 4.6			•			3.45
Média			•			3.14
Níveis de Motivação						
q 5.1				•		3.86
q 5.2				•		3.86
q 5.3				•		3.64
q 5.4				•		3.55
q 5.5				•		3.55
Média				•		3.69

Polícia da República de Moçambique - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários						
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação com o Estilo de Liderança						
q 6a.1.2			•			2.71
q 6a.2.2			•			3.41
q 6a.3.2			•			3.41
q 6a.4.2				•		3.59
q 6a.5.2				•		3.55
q 6a.6.2			•			3.18
q 6a.7.2			•			3.20
q 6a.8.2				•		3.58
q 6a.9.2			•			3.31
q 6a.10.2			•			2.94
q 6a.11.2			•			3.24
q 6b.1.2			•			2.87
q 6b.2.2			•			3.06
q 6b.3.2			•			3.00
q 6b.4.2			•			3.00
q 6b.5.2			•			3.19
q 6b.6.2			•			3.27
q 6.7.2			•			3.44
q 6b.8.2				•		3.71
q 6b.9.2			•			3.07
q 6b.10.2			•			2.76
q 6b.11.2			•			3.38
Média			•			3.22
Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços						
q 7.1		•				2.00
q 7.2		•				2.05
q 7.3		•				2.21
q 7.4			•			3.00
q 7.5			•			2.68
q 7.6		•				1.81
q 7.7			•			2.53
q 7.8		•				2.12
q 7.9			•			2.56
Média		•				2.33

Polícia de Investigação Criminal - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários						
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização						
q 1.1			•			3.00
q 1.2			•			3.25
q 1.3			•			3.38
q 1.4			•			3.41
q 1.5			•			2.81
q 1.6			•			3.18
q 1.7			•			3.06
q 1.8			•			3.25
q 1.9			•			3.00
q 1.10			•			2.81
q 1.11			•			2.94
Média			•			3.10
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão						
q 2.1.1			•			3.06
q 2.1.2			•			2.56
q 2.2.1			•			3.06
q 2.2.2			•			2.82
q 2.3			•			3.19
q 2.4			•			2.69
q 2.5		•				2.44
q 2.6		•				2.38
q 2.7			•			2.88
q 2.8			•			2.81
q 2.9			•			2.94
Média			•			2.80

Polícia de Investigação Criminal - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação com as Condições de Trabalho							
q 3.1	Ambiente de Trabalho			•			3.24
q 3.2	Modo como a Organização lida com os Conflitos			•			3.18
q 3.3	Horário de Trabalho			•			3.24
q 3.4	Possibilidade de Conciliar Trabalho e Vida Familiar			•			2.94
q 3.5	Possibilidade de Conciliar Trabalho com assuntos de Saúde			•			2.63
q 3.6	Igualdade de Oportunidades para o Desenvolvimento de Competências			•			2.82
q 3.7	Igualdade de Oportunidade para Promoção		•				2.00
q 3.8	Igualdade de Tratamento na Organização			•			2.67
q 3.9	Tratamento ao Cidadão Utente			•			3.24
Média				•			2.88
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira							
q 4.1	Política de Gestão de Recursos Humanos na Organização			•			2.81
q 4.2	Oportunidades na Organização para Desenvolver novas Competências			•			2.76
q 4.3	Ações de Formação Realizadas			•			2.69
q 4.4	Formação Adquirida e Aptidões para o Desempenho das Funções			•			2.94
q 4.5	Mecanismos de Consulta e Diálogo Existentes			•			2.81
q 4.6	Nível de Conhecimento dos Objectivos da Organização			•			2.94
Média				•			2.83
Níveis de Motivação							
q 5.1	Motivação para Apreender novos Métodos de Trabalho			•			3.13
q 5.2	Motivação para Desenvolver Trabalho em Equipa			•			3.00
q 5.3	Motivação para Participar em Ações de Formação			•			3.13
q 5.4	Motivação para Participar em Projectos de Mudança na Organização			•			3.06
q 5.5	Motivação para Sugerir Melhorias			•			2.93
Média				•			3.05
Satisfação com o Estilo de Liderança							
q 6a.1.2	Satisfação com a Liderança de Topo			•			2.86
q 6a.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor de Topo no Processo de Mudança			•			3.00
q 6a.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas			•			3.07
q 6a.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•			2.75
q 6a.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências			•			3.00
q 6a.6.2	Satisfação com o Estímulo a Iniciativa das Pessoas			•			2.88
q 6a.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito			•			2.93
q 6a.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança			•			3.14
q 6a.9.2	Satisfação com as Ações de Formação			•			2.56
q 6a.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas			•			2.47
q 6a.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas		•				2.46
q 6b.1.2	Satisfação com a Liderança Intermedia			•			2.73
q 6b.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor Intermedio no Processo de Mudança			•			3.00
q 6b.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas			•			3.20
q 6b.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•			2.63
q 6b.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências			•			3.13
q 6b.6.2	Satisfação com o Estímulo à Iniciativa das Pessoas			•			3.21
q 6b.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito			•			3.13
q 6b.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança			•			3.17
q 6b.9.2	Satisfação com as Ações de Formação			•			3.00
q 6b.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas			•			2.57
q 6b.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas			•			2.64
Média				•			2.89
Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços							
q 7.1	Satisfação com os Equipamentos Informáticos Disponíveis		•				1.88
q 7.2	Satisfação com o Software Disponível		•				2.00
q 7.3	Satisfação com os Equipamentos de Comunicação		•				2.06
q 7.4	Satisfação com as Condições de Higiene		•				2.47
q 7.5	Satisfação com as Condições de Segurança		•				2.47
q 7.6	Satisfação com os Serviços de Refeitório e Bar		•				1.64
q 7.7	Satisfação com os Serviços Sociais		•				1.56
q 7.8	Satisfação com o Resultado do Uso Individual da Máquina		•				2.19
q 7.9	Satisfação com o Apoio dos Colegas no Uso das Máquinas		•				2.20
Média			•				2.05

Procuradoria Geral da República - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários							
Questão Analisada		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização							
q 1.1	Imagem da Organização			•			2.69
q 1.2	Desempenho da Organização			•			3.15
q 1.3	Papel da Organização na Sociedade			•			2.92
q 1.4	Relacionamento da Organização com a Sociedade			•			3.31
q 1.5	Gestão de Conflitos de Interesse			•			3.00
q 1.6	Relacionamento com Outras Entidades do Sector			•			3.38
q 1.7	Envolvimento dos Colaboradores na Organização e Missão			•			3.15
q 1.8	Envolvimento dos Colaboradores na Tomada de Decisão			•			2.92
q 1.9	Envolvimento dos Colaboradores em Actividades de Melhoria			•			2.92
q 1.10	Envolvimento dos Colaboradores na Avaliação e Desempenho Organizacional			•			3.00
q 1.11	Consulta e Diálogo entre Colaboradores e Gestores			•			3.15
Média				•			3.06
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão							
q 2.1.1	Aptidão da Liderança para a Gestão de Topo			•			3.46
q 2.1.2	Aptidão da Liderança para a Gestão Intermédia			•			3.23
q 2.2.1	Aptidão da Gestão de Topo para Comunicar			•			3.08
q 2.2.2	Aptidão da Gestão Intermédia para Comunicar			•			3.08
q 2.3	Implementação do Sistema Actual de Avaliação de Desempenho			•			2.92
q 2.4	Fixação dos Objectivos Individuais e Partilhados			•			2.77
q 2.5	Recompensa de Esforços Individuais			•			2.50
q 2.6	Recompensa de Esforços de Grupo		•				2.46
q 2.7	Postura da Organização Face à Mudança e Modernização		•				2.42
q 2.8	Postura dos Colaboradores Face à Mudança			•			2.62
q 2.9	Impacto das Mudanças na Organização			•			2.85
Média				•			2.85
Satisfação com as Condições de Trabalho							
q 3.1	Ambiente de Trabalho			•			3.00
q 3.2	Modo como a Organização lida com os Conflitos			•			3.00
q 3.3	Horário de Trabalho			•			3.46
q 3.4	Possibilidade de Conciliar Trabalho e Vida Familiar			•			2.92
q 3.5	Possibilidade de Conciliar Trabalho com assuntos de Saúde			•			3.00
q 3.6	Igualdade de Oportunidades para o Desenvolvimento de Competências			•			2.85
q 3.7	Igualdade de Oportunidade para Promoção			•			2.85
q 3.8	Igualdade de Tratamento na Organização			•			3.00
q 3.9	Tratamento ao Cidadão Utente			•			2.92
Média				•			3.00
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira							
q 4.1	Política de Gestão de Recursos Humanos na Organização			•			3.15
q 4.2	Oportunidades na Organização para Desenvolver novas Competências			•			2.85
q 4.3	Acções de Formação Realizadas		•				2.46
q 4.4	Formação Adquirida e Aptidões para o Desempenho das Funções			•			3.00
q 4.5	Mecanismos de Consulta e Diálogo Existentes			•			2.92
q 4.6	Nível de Conhecimento dos Objectivos da Organização			•			3.31
Média				•			2.95
Níveis de Motivação							
q 5.1	Motivação para Aprender novos Métodos de Trabalho				•		3.54
q 5.2	Motivação para Desenvolver Trabalho em Equipa			•			3.38
q 5.3	Motivação para Participar em Acções de Formação			•			2.77
q 5.4	Motivação para Participar em Projectos de Mudança na Organização			•			3.46
q 5.5	Motivação para Sugerir Melhorias			•			3.38
Média				•			3.31

Procuradoria Geral da República - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários						
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação com o Estilo de Liderança						
q 6a.1.2			•			3.38
q 6a.2.2			•			3.38
q 6a.3.2			•			3.31
q 6a.4.2			•			3.38
q 6a.5.2				•		3.50
q 6a.6.2			•			3.15
q 6a.7.2			•			3.31
q 6a.8.2			•			3.31
q 6a.9.2			•			2.83
q 6a.10.2			•			2.92
q 6a.11.2			•			3.00
q 6b.1.2			•			3.08
q 6b.2.2			•			3.08
q 6b.3.2			•			3.31
q 6b.4.2			•			3.38
q 6b.5.2			•			2.92
q 6b.6.2			•			2.92
q 6b.7.2			•			2.85
q 6b.8.2			•			3.15
q 6b.9.2			•			2.85
q 6b.10.2			•			2.92
q 6b.11.2			•			2.92
Média			•			3.13
Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços						
q 7.1		•				2.15
q 7.2		•				2.08
q 7.3		•				2.00
q 7.4		•				2.23
q 7.5		•				2.15
q 7.6	•					1.38
q 7.7		•				1.92
q 7.8		•				2.33
q 7.9		•				2.38
Média		•				2.07

Tribunais - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários						
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média
Satisfação Global dos Colaboradores Com a Organização						
q 1.1			•			3.10
q 1.2			•			3.23
q 1.3			•			3.28
q 1.4				•		3.58
q 1.5			•			3.19
q 1.6			•			3.45
q 1.7			•			3.40
q 1.8			•			3.24
q 1.9			•			3.32
q 1.10			•			3.33
q 1.11			•			3.48
Média			•			3.33
Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão						
q 2.1.1			•			3.24
q 2.1.2			•			3.10
q 2.2.1			•			2.85
q 2.2.2			•			3.04
q 2.3			•			2.97
q 2.4			•			3.03
q 2.5		•				2.30
q 2.6		•				2.36
q 2.7			•			3.10
q 2.8			•			3.27
q 2.9			•			3.03
Média			•			2.94

Tribunais - Índice de Indicadores de Satisfação de Colaboradores/Funcionários							
Questão Analisada	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Média	
Satisfação com as Condições de Trabalho							
q 3.1	Ambiente de Trabalho			•		3.34	
q 3.2	Modo como a Organização lida com os Conflitos			•		3.13	
q 3.3	Horário de Trabalho				•	3.72	
q 3.4	Possibilidade de Conciliar Trabalho e Vida Familiar			•		3.22	
q 3.5	Possibilidade de Conciliar Trabalho com assuntos de Saúde			•		3.06	
q 3.6	Igualdade de Oportunidades para o Desenvolvimento de Competências			•		2.58	
q 3.7	Igualdade de Oportunidade para Promoção		•			2.35	
q 3.8	Igualdade de Tratamento na Organização			•		2.65	
q 3.9	Tratamento ao Cidadão Utente			•		3.33	
Média						3.04	
Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira							
q 4.1	Política de Gestão de Recursos Humanos na Organização			•		2.71	
q 4.2	Oportunidades na Organização para Desenvolver novas Competências			•		2.77	
q 4.3	Ações de Formação Realizadas		•			2.45	
q 4.4	Formação Adquirida e Aptidões para o Desempenho das Funções			•		2.83	
q 4.5	Mecanismos de Consulta e Diálogo Existentes			•		2.84	
q 4.6	Nível de Conhecimento dos Objectivos da Organização			•		2.97	
Média						2.76	
Níveis de Motivação							
q 5.1	Motivação para Aprender novos Métodos de Trabalho				•	3.59	
q 5.2	Motivação para Desenvolver Trabalho em Equipa				•	3.69	
q 5.3	Motivação para Participar em Ações de Formação			•		3.14	
q 5.4	Motivação para Participar em Projectos de Mudança na Organização			•		3.34	
q 5.5	Motivação para Sugerir Melhorias			•		3.29	
Média						3.41	
Satisfação com o Estilo de Liderança							
q 6a.1.2	Satisfação com a Liderança de Topo			•		3.23	
q 6a.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor de Topo no Processo de Mudança			•		3.19	
q 6a.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas			•		3.11	
q 6a.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•		3.08	
q 6a.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências			•		3.19	
q 6a.6.2	Satisfação com o Estímulo a Iniciativa das Pessoas			•		2.79	
q 6a.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito			•		2.96	
q 6a.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança			•		2.93	
q 6a.9.2	Satisfação com as Ações de Formação			•		2.65	
q 6a.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas		•			2.35	
q 6a.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas			•		2.80	
q 6b.1.2	Satisfação com a Liderança Intermedia			•		2.96	
q 6b.2.2	Satisfação com o Empenho do Gestor Intermedio no Processo de Mudança			•		3.00	
q 6b.3.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Críticas Construtivas			•		2.82	
q 6b.4.2	Satisfação com o Grau a aceitação de Sugestões de Melhoria			•		3.04	
q 6b.5.2	Satisfação com a Delegação de Competências			•		2.50	
q 6b.6.2	Satisfação com o Estímulo à Iniciativa das Pessoas			•		2.62	
q 6b.7.2	Satisfação com o Encorajamento de Confiança Mútua e o Respeito			•		2.78	
q 6b.8.2	Satisfação com o desenvolvimento de uma cultura de Mudança			•		2.82	
q 6b.9.2	Satisfação com as Ações de Formação			•		2.62	
q 6b.10.2	Satisfação com o Reconhecimento e Premiação dos Esforços Individuais e das Equipas		•			2.24	
q 6b.11.2	Satisfação em Relação ao Tratamento dado às Pessoas			•		2.65	
Média						2.83	
Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços							
q 7.1	Satisfação com os Equipamentos Informáticos Disponíveis			•		2.52	
q 7.2	Satisfação com o Software Disponível		•			2.17	
q 7.3	Satisfação com os Equipamentos de Comunicação		•			2.29	
q 7.4	Satisfação com as Condições de Higiene			•		2.63	
q 7.5	Satisfação com as Condições de Segurança		•			2.39	
q 7.6	Satisfação com os Serviços de Refeitório e Bar		•			1.52	
q 7.7	Satisfação com os Serviços Sociais		•			1.58	
q 7.8	Satisfação com o Resultado do Uso Individual da Máquina			•		2.81	
q 7.9	Satisfação com o Apoio dos Colegas no Uso das Máquinas			•		2.90	
Média			•			2.31	