

Questionário de satisfação para cidadãos/clientes¹

Identificação da Organização:

Data:

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez **melhor prestação do serviço público**, é o principal compromisso estabelecido na nossa organização.

Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima**.

A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de Qualidade

¹ Este questionário deve ser adaptado ao contexto organizacional.

Ao preencher o questionário tenha em conta que o grau de satisfação:

1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito; 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Nº	Indicador	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
		1	2	3	4	5	
1.	Modo de prestação do serviço ²						
2.	Tempo de resposta às solicitações						
3.	Cortesia e igualdade do atendimento						
4.	Receptividade						
5.	Simplificação dos formulários (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)						
6.	Clareza da informação						
7.	Acessibilidade à informação						
8.	Atendimento telefónico						
9.	Eficácia da Linha Azul						
10.	Terminais de acesso descentralizado aos serviços (Ex. PAC's; Lojas do Cidadão, Quiosques etc.)						
11.	Horários de abertura e tempos de espera						
12.	Localização (proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc.).						
13.	Serviços disponíveis <i>on-line</i>						
14.	Informação on-line disponível no <i>website</i>						
15.	Contacto por via electrónica						
16.	Resposta às solicitações por correio electrónico						
17.	Variedade de formulários disponíveis no <i>Website</i>						
18.	Envio directo de formulários por via electrónica						
19.	Meios de pagamento acessíveis (ex. Multibanco)						
20.	Sistemas automatizados e interactivos de divulgação das actividades						
21.	Aplicação de medidas correctivas em função das sugestões e reclamações dos cidadãos						
22.	Tempo de resposta às reclamações						
23.	Satisfação global com o desempenho da organização/departamento						

² Importa referir de forma individualizada os serviços/produtos produzidos pela organização ou departamento que está a ser avaliada(o)

24.	Envolvimentos dos cidadãos na concepção dos produtos e serviços e no processo de tomada de decisão						
25.	Incentivos aos utentes para se organizarem (ex. comissões de utentes)						
26.	Alguma vez foi questionado(a) sobre o tipo de serviços/produtos que deseja?						
27.	Observações:						

Muito obrigado pela sua colaboração.

Identificação (opcional):

Idade: _____
Sexo: _____

Profissão: _____
Habilitações: _____

Questionário de satisfação dos colaboradores³

Identificação da Organização:

Data:

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a organização de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as actividades que desenvolve.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o **anonimato** do colaborador é respeitado.

Ao preencher o questionário tenha em conta que o grau de satisfação:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

³ Este questionário deve ser adaptado ao contexto organizacional.

Satisfação global						
Indicador	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Imagem global da organização						
Desempenho global da organização						
Papel da organização na sociedade						
Relações da organização com os cidadãos e a sociedade						
Nível de envolvimento das pessoas na organização e na respectiva missão.						

Satisfação com a gestão e sistemas de gestão						
Indicador	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aptidão da gestão de topo e intermédia para comunicar						
Aptidão para conduzir a organização						
Manual de procedimentos						
Sistema de avaliação de desempenho, relativamente aos objectivos fixados						
Sistema de recompensas dos esforços individuais e de grupo						
Concepção dos processos da organização						
Postura da organização face à mudança e à modernização						

Satisfação com as condições de trabalho						
Indicador	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho						
Atmosfera de trabalho e a cultura da organização						
Tratamento dado às questões sociais e ambientais						
Actividades sociais (desportivas e recreativas)						
Flexibilidade do horário de trabalho e a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais						

Gestão da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento, na organização						
Forma como a organização lida com os problemas pessoais dos colaboradores.						
Equipamentos informáticos disponíveis						
Software disponível						
Equipamentos de comunicação disponíveis						
Condições de higiene						
Condições de segurança						
Serviços de refeitório e bar						
Serviços sociais (assistência médica e de enfermagem, apoio nos gastos com a saúde, ensino, etc.)						

Satisfação com o desenvolvimento da carreira e das competências						
Indicador	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Acções de formação realizadas						
Oportunidades para desenvolver novas competências						

Envolvimento activo na organização						
Indicador	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Envolvimento nos processos de tomada de decisão						
Envolvimento em actividades de melhoria						
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores						

Ao preencher este quadro tenha em conta que o grau de motivação:

1 = Muito desmotivado e 5 = Muito motivado.

Níveis de motivação						
Indicador	Grau de Motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Motivação para aprender novos métodos de trabalho						
Motivação para desenvolver trabalho em equipa						
Motivação para participar em acções de formação						
Motivação para participar em projectos de mudança na organização						
Motivação para sugerir melhorias						

Muito obrigado pela sua colaboração.

Questionário⁴ de diagnóstico para gestores intermédios⁵

Identificação da Organização:

Identificação do Departamento:

Data:

Critério 1 - Liderança

Sub-critério 1.2

1. No nível de gestão a que pertence, reconhece a existência dos mecanismos abaixo identificados? Quais? (assinale com uma cruz).

Clara definição das funções, responsabilidades e autonomia	
Objectivos mensuráveis	
Sistema de informação para a gestão	
Auditorias internas e/ou avaliações	
Ferramentas de gestão para os projectos e equipas de trabalho	
Sistema de Gestão da Qualidade Total	
Sistema operacional de medição do desempenho (ex: Balanced Score Card, ISO 9001)	

2. Considera que as suas funções e responsabilidades, bem como o seu grau de autonomia estão perfeitamente definidos?
-

3. Participou no processo de definição dos objectivos para o Departamento⁶ que dirige?

SIM

☐

NÃO

☐

⁴ Este questionário deve ser adaptado ao contexto organizacional.

⁵ A gestão intermédia corresponde aos dirigentes de Direcções de Serviços ou Departamentos e de Divisões ou Unidades.

⁶ Adiante designado por Departamento ou DX.

Sub-critério 1.3

4. Até que ponto considera importante demonstrar, na sua actividade, os seguintes estilos de liderança (pedir exemplos concretos que constituam evidências para o preenchimento da grelha da AA)?

ACÇÕES	Pouco importante	Importante	Muito importante
Lidera através do exemplo			
Demonstra empenho no processo de mudança			
Aceita críticas construtivas			
Aceita sugestões de melhoria			
Delega competências e responsabilidades			
Estimula a iniciativa das pessoas			
Encoraja a confiança mútua e o respeito			
Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança			
Promove acções de formação			
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas			
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa			

5. De que forma participa no processo de mudança do DX?

ACÇÕES	Nunca	Algumas vezes	Frequentemente
Participação em acções de formação no âmbito da Qualidade			
Participação no Grupo de Auto-Avaliação			
Participação em seminários para actualização de conhecimentos			
Envolvimento directo nas actividades de execução da Política			

6. Que tipo de iniciativas considera relevante para a motivação das pessoas:

ACÇÕES	Pouco relevante	Relevante	Muito relevante
Diálogo interno (proximidade com os colaboradores; porta aberta; contactos informais)			
Reuniões periódicas			
Grupos de trabalho para identificação de processos críticos e desenvolvimento de propostas de solução			
Delegação de competências			
Responsabilização das pessoas pelo trabalho (ex: quem faz assina)			
Reuniões periódicas			

7. Relativamente à promoção da criatividade e do desempenho das pessoas, avalie, por ordem de importância, os seguintes incentivos:

ACÇÕES	Pouco importante	Importante	Muito importante
Flexibilidade de horário			
Reconhecimento público do mérito individual (divulgação do resultado do trabalho, entrega de distinção pelo mérito do trabalho)			
Reconhecimento público do mérito de grupos de trabalho/equipas			
Participação em seminários			
Participação em acções de formação			

Critério 2 – Planeamento e estratégia

Sub-critério 2.2

8. O planeamento das actividades e a definição da estratégia para o DX é feita com base em:

Plano de Actividades do Organismo	
Sugestões dos colaboradores	
Necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes	
Sugestões de outras partes interessadas*	
<i>Outros. Quais?</i>	

* Fornecedores, outros departamentos do organismo, parceiros.

Sub-critério 2.3

9. No processo de implementação do planeamento e estratégia no DX que medidas são tomadas?

Negociação com os colaboradores relativamente às prioridades	
Consenso interno	
Estabelecimento de um calendário	
Definição de responsabilidades	
Articulação dos objectivos com os processos-chave	
Criação de canais de comunicação interna para divulgação dos objectivos e planos do DX	
Criação de indicadores para medição do desempenho do DX	
Avaliação do grau de cumprimento dos objectivos	
<i>Outros. Quais?</i>	

Critério 3 – Gestão das pessoas

Sub-critério 3.1

10. Considera que a política de gestão de recursos humanos existente no Organismo está adequada às necessidades do DX?

Pouco adequada	Adequada	Muito adequada
----------------	----------	----------------

11. Possui os recursos humanos necessários para alcançar os objectivos definidos para o DX?

SIM

☐

NÃO

☐

- a. Em caso de resposta negativa, o que falta?

Pessoas	
Qualificações	

- b. Em caso de resposta afirmativa, considera que com os recursos humanos de que dispõe conseguiriam produzir mais?

SIM

☐

NÃO

☐

12. De que forma analisa as carências, actuais e futuras, dos recursos humanos existentes no DX?

Inquéritos aos colaboradores	
Avaliação do desempenho do Departamento	
Outros. Quais?	

13. Tendo em vista premiar o mérito dos colaboradores, o DX possui mecanismos informais para reconhecer o desempenho excepcional?

SIM

☐

NÃO

☐

- a. Em caso de resposta afirmativa, quais são esses mecanismos informais?

14. Quando faz o planeamento das actividades tem em conta o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores? Em caso de resposta afirmativa, que factores são ponderados nesse processo?

Competências actuais	
Satisfação das necessidades e expectativas dos	

colaboradores	
Desenvolvimento de competências	
Conciliação da vida profissional e familiar dos colaboradores	

15. De que forma conhece as necessidades e expectativas dos seus colaboradores?

Contacto profissional	
Contacto pessoal	
Inquéritos	

Sub-critério 3.2

16. Como é feita a gestão do desenvolvimento de carreiras?

Formação complementar para actualização de competências	
Formação para aquisição de novas competências	
Documentação técnica da actividade do DX divulgada aos colaboradores	
<i>Outros. Quais?</i>	

17. Quais as iniciativas levadas a cabo para desenvolver aptidões e novas competências dos colaboradores do DX?

Formação interna	
Formação externa	
Acções de sensibilização para a qualidade	
Acções para o desenvolvimento de capacidades interpessoais para lidar com os cidadãos/clientes	

18. De que forma é elaborado o plano de formação?

Necessidades organizacionais	
Necessidades pessoais	
Proposta do Departamento de formação	
Proposta do Director do DX	
Proposta do colaborador	
Consenso	

19. Como são acompanhados os novos colaboradores?

Reunião para apresentação	
Manual de acolhimento	
Formação inicial para novos colaboradores sobre as competências para que foi recrutado	

20. Considera benéfica a mobilidade dos trabalhadores?

SIM

☐

NÃO

☐

21. Já autorizou algum tipo de mobilidade aos seus colaboradores? De que tipo?

Mobilidade interna	
Mobilidade externa (dentro da AP portuguesa)	
Mobilidade para organismos internacionais	

Sub-critério 3.3

22. Com que frequência os colaboradores são envolvidos nas actividades de melhoria?

	Nunca	Algumas vezes	Frequentemente
Grupos de Qualidade/Círculos/Grupos de trabalho para identificação de processos críticos e desenvolvimento de soluções			
Participação activa das pessoas através de instrumentos de comunicação interna (ex: <i>newsletter</i>)			
Reuniões de <i>brainstorming</i>			
Sistemas de sugestões			
Negociação com as pessoas sobre os objectivos do DX			
Participação das pessoas na definição de planos e estratégias			

23. De que modo os colaboradores são responsabilizados?

Objectivos individuais definidos com o Director do DX	
Delegação de competências	
Avaliação de desempenho	

24. Enquanto Director o seu desempenho é avaliado?

SIM

☐

NÃO

☐

No caso de resposta afirmativa:

Com que periodicidade? _____

Critério 5 – Gestão dos processos e da mudança

Sub-critério 5.1

25. Na sequência de detecção de falhas nos circuitos dos processos, com que frequência são tomadas as seguintes medidas?

Planeamento da mudança	Nunca	Algumas vezes	Frequentemente
Constituição de grupos de trabalho para identificação das falhas e desenvolvimento de propostas de soluções			
Redefinição do circuito ao nível do Director de Serviços/Chefe de Divisão			
Reuniões de trabalho (brainstorming) com os colaboradores para encontrar soluções			
Participação de outros departamentos da Organização na definição de circuitos adequados aos resultados pretendidos			
<i>Outros. Quais?</i>			

26. Após a definição de novos procedimentos existe avaliação dos resultados?

SIM ☐ NÃO ☐

27. Na adopção de novos procedimentos são definidas responsabilidades individuais dos colaboradores da Direcção de Serviços/Divisão relativamente às tarefas e aos resultados esperados?

SIM ☐ NÃO ☐

Sub-critério 5.3

28. Existe uma cultura de resistência à mudança no DX?

SIM ☐ NÃO ☐

29. Enquanto Director do DX como incentiva os seus colaboradores a participar no processo de mudança?

30. De que forma prepara os seus colaboradores para a mudança/melhoria contínua?

Qualificação dos colaboradores	SIM	NÃO
Adequação das pessoas às novas competências		
Acções de formação para o uso das novas tecnologias de informação e comunicação.		
Acções de sensibilização para a Qualidade		
Outros. Quais?		

31. Já realizou acções de *benchmarking* com serviços que prosseguem missões idênticas noutros organismos?

SIM

☐

NÃO

☐

32. Possui os recursos necessários para promover a modernização e a inovação no DX?

SIM

☐

NÃO

☐

Em caso de resposta negativa, o que falta?

Recursos humanos qualificados	
Recursos tecnológicos	
Recursos financeiros	
Formação para os colaboradores	
Formação	
Autonomia de gestão	

33. Quem participa no planeamento das mudanças?

34. Como avalia o processo de modernização do DX?

Muito obrigado pela sua colaboração.