UNIVERSIDADE DE ÉVORA

# QUESTIONÁRIO DE DIAGNÓSTICO E SATISFAÇÃO para colaboradores internos

## Colaboradores dos Serviços Académicos

A aplicação destes questionários tem como objectivo obter o diagnóstico e o grau de satisfação dos colaboradores dos **Serviços Académicos da Universidade de Évora** sobre um certo número de itens relacionados com a qualidade dos serviços prestados.

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 se possa criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer um 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 a prestação de um serviço de qualidade.

O tempo esperado de preenchimento deste questionário é de cerca de 20 minutos.

**☝ Assinale, por favor, com X a(s) opção(ões) correspondente(s) à sua resposta**

## A Liderança (sub-critério 1.1)

**1** **Conhece e percebe a missão* da Universidade de Évora?**
*A razão de ser da Universidade de Évora

Não.....❒1 Sim.....❒2 Conheço mas não percebo.....❒3

**2** **Qual pensa ser a missão da Universidade de Évora?**

- É um centro de criação, transmissão e difusão da cultura e ciência..... ❒1
- É um centro de criação, transmissão e difusão da cultura, da ciência e da tecnologia que, através da articulação do estudo, da docência e da investigação, se integra na vida da sociedade..... ❒2
- É um centro de investigação e ensino..... ❒3

**E dos Serviços Académicos da Universidade de Évora?**

- A mesma da Universidade de Évora..... ❒1
- Diferente da Universidade de Évora..... ❒2
- Alinhada com a da Universidade de Évora..... ❒3
- Desconheço completamente..... ❒4

**3** **Conhece e percebe a visão* formulada para a Universidade de Évora?**
*Fotografia do futuro. O que a organização pretende fazer e alcançar a médio e longo prazo

- Não ❒1
- Sim ❒2 **Para si a visão da Universidade de Évora é:**
  - Ser uma instituição universitária de excelência no âmbito do ensino, investigação e prestação de serviços..... ❒1
  - Ser uma instituição que privilegia as relações com a sociedade e formação académica de excelência..... ❒2
  - Ser uma instituição virada para a cooperação, a formação, a investigação, a prestação de serviços e o intercâmbio cultural, científico e técnico de excelência..... ❒3
  - Outra. Qual _____ ❒4

**Como teve conhecimento dessa visão?**

- Foi-lhe transmitida pelo seu superior hierárquico..... ❒1
- Foi-lhe transmitida pelos seus colegas de trabalho..... ❒2
- Foi através da apresentação do plano de actividades ..... ❒3
- Leu os estatutos da Universidade de Évora..... ❒4
- Outra. Qual? _____ ❒5

**4** **Conhece e percebe a visão formulada para os Serviços Académicos da Universidade de Évora?**

- Não ❒1
- Sim ❒2 **Para si a visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora é:**

_____
_____
_____

**5** **Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e visão dos Serviços Académicos da Universidade de Évora?**

- Não ❒1
- Sim ❒2 **O seu contributo foi feito:**
  - Através da sua participação activa nos órgãos competentes..... ❒1
  - Fazendo sugestões ao seu representante nos órgãos competentes..... ❒2
  - Comunicando activamente à chefia as suas sugestões e opiniões sobre o que deve ser a missão e a visão dos SAC.... ❒3
  - Outro. Qual _____ ❒4

UNIVERSIDADE DE EVORA

| | | |
|---|---|---|
| 6 | **Na sua opinião, os valores* essenciais defendidos pelos SAC são:**<br>*Conceito que respeita aos valores monetários, de bem estar, culturais, étnicos e/ou morais<br>▪ Respeito, transparência e qualidade.....<br>▪ Experiência, qualidade e excelência.....<br>▪ Honestidade, experiência e qualidade.....<br>▪ Outros. Quais? _____ | <br><br>❒1<br>❒2<br>❒3<br>❒4 |
| 7 | **Teve conhecimento desses valores defendidos pelos SAC?**<br>▪ Não ❒1<br>▪ Sim ❒2 **Refira como teve conhecimento desses valores:**<br>▪ Através da sua apresentação pública aos colaboradores, em forma de painel.....<br>▪ Através de reunião com todos os colaboradores.....<br>▪ Através da intranet/Internet.....<br>▪ Outro. Qual _____ | <br><br><br>❒1<br>❒2<br>❒3<br>❒4 |
| 8 | **Já, alguma vez, foi solicitada a sua opinião sobre os valores vigentes nos SAC?**<br>▪ Não ❒1<br>▪ Sim ❒2 **Refira como contribuiu para a definição desses valores:**<br>▪ Através da integração num grupo de trabalho para elaboração de um código de conduta e ética.....<br>▪ Através de uma caixa de sugestões.....<br>▪ Através de iniciativa própria.....<br>▪ Outro. Qual _____ | <br><br><br>❒1<br>❒2<br>❒3<br>❒4 |
| 9 | **Conhece os objectivos estratégicos dos SAC?**<br>▪ Não ❒1<br>▪ Sim ❒2 **Refira, resumidamente, quais são esses objectivos estratégicos:**<br>_____<br>_____<br>_____ | |

## A Liderança (sub-critério 1.3)

| 10 | **Indique a sua opinião sobre a liderança do SAC, o/a Director/a dos Serviços Académicos da Universidade de Évora, relativamente às suas acções:** | **1** Discordo totalmente | **2** Discordo | **4** Concordo | **5** Concordo plenamente | **3** Desconheço |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Lidera através do exemplo…….. | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Demonstra empenho no processo de mudança: | | | | | |
| | ▪ aceitando críticas construtivas..... | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | ▪ aceitando sugestões para a melhoria do estilo de liderança..... | ❒2 | ❒2 | ❒2 | ❒2 | ❒2 |
| | ▪ aceitando críticas construtivas e sugestões para a melhoria do estilo de liderança..... | ❒3 | ❒3 | ❒3 | ❒3 | ❒3 |
| | Actua de acordo com os objectivos e valores definidos…….. | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Partilha a informação relevante com as pessoas……. | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Delega competências e responsabilidades …… | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Ajuda as pessoas a atingirem os planos e objectivos individuais na prossecução dos objectivos organizacionais…….. | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Estimula a iniciativa das pessoas, a capacidade de inovação e as atitudes pró-activas …….. | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Encoraja a confiança mútua e o respeito……. | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança | | | | | |
| | ▪ que promova a identificação..... | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | ▪ que promova o planeamento..... | ❒2 | ❒2 | ❒2 | ❒2 | ❒2 |
| | ▪ que promova a implementação de inovações..... | ❒3 | ❒3 | ❒3 | ❒3 | ❒3 |
| | ▪ que promova a identificação, o planeamento e a implementação de inovações..... | ❒4 | ❒4 | ❒4 | ❒4 | ❒4 |
| | Promove e financia acções de formação para a melhoria do desempenho organizacional……. | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Debate o desempenho individual com as pessoas……... | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas……... | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |
| | Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa…… | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 | ❒1 |

UNIVERSIDADE DE EVORA

## Planeamento e Estratégia (sub-critério 2.2)

| | | |
|---|---|---|
| 1 | **Alguma vez participou no processo de elaboração do plano de actividades da Universidade de Évora?**<br>▪ Não ❐1<br>▪ Sim ❐2 **Indique de que forma:**<br>▪ Fez parte do grupo de trabalho.....<br>▪ Foram-lhe solicitadas sugestões.....<br>▪ Tomou a iniciativa de voluntariamente contribuir..... | <br><br><br>❐1<br>❐2<br>❐3 |
| 2 | **No processo de definição do planeamento e estratégia considera que foram atendidas as necessidades e expectativas dos SAC?**<br>▪ Não ❐1<br>▪ Sim. ❐2 **Em que circunstâncias:**<br>▪ As suas sugestões foram tomadas em consideração e fazem parte do plano e estratégia estabelecidos.....<br>▪ As suas sugestões constam de um documento de trabalho da reitoria.....<br>▪ Apresentou-as por escrito ao seu superior hierárquico que as apresentou aos órgãos competentes.....<br>▪ Outras. Quais?_____ | <br><br><br>❐1<br>❐2<br>❐3<br>❐4 |

## Planeamento e Estratégia (sub-critério 2.3)

| | | |
|---|---|---|
| 3 | **Alguma vez participou no processo de elaboração do plano de actividades dos Serviços Académicos da Universidade de Évora?**<br>▪ Não ❐1<br>▪ Sim ❐2 **Indique de que forma:**<br>▪ Fez parte do grupo de trabalho.....<br>▪ Foram-lhe solicitadas sugestões.....<br>▪ Tomou a iniciativa de voluntariamente contribuir..... | <br><br><br>❐1<br>❐2<br>❐3 |
| 4 | **No processo de definição do planeamento e estratégia considera que foram atendidas as suas necessidades e expectativas como colaborador dos SAC?**<br>▪ Não ❐1<br>▪ Sim ❐2 **Em que circunstâncias:**<br>▪ As suas sugestões foram tomadas em consideração e fazem parte do plano e estratégia estabelecidos.....<br>▪ As suas sugestões constam de um documento de trabalho da reitoria.....<br>▪ Apresentou-as por escrito ao seu superior hierárquico que as apresentou aos órgãos competentes.....<br>▪ Outras. Quais? _____ | <br><br><br>❐1<br>❐2<br>❐3<br>❐4 |

| | | Não | Sim |
|---|---|---|---|
| 5 | **Foi solicitada a sua opinião relativamente ao estabelecimento dos objectivos do sector/departamento a que pertence?** | ❐1 | ❐2 |
| 6 | **Foi solicitada a sua opinião relativamente ao estabelecimento das prioridades do sector/departamento a que pertence?** | ❐1 | ❐2 |
| 7 | **Houve negociação relativamente aos objectivos e prioridades estabelecidas para o sector/departamento a que pertence?** | ❐1 | ❐2 |
| 8 | **Considera que a sua opinião no estabelecimento dos objectivos e prioridades para do sector/departamento a que pertence foi importante?** | ❐1 | ❐2 |

## Gestão das pessoas (sub-critério 3.2)

| | | |
|---|---|---|
| 1 | **Quando iniciou funções no sector/departamento a que pertence beneficiou de:**<br>▪ Manual do acolhimento.....<br>▪ Formação inicial.....<br>▪ Tutoria.....<br>▪ Outro(s). Qual(is)?_____ | <br>❐1<br>❐2<br>❐3<br>❐4 |
| 2 | **No que respeita à gestão e desenvolvimento de carreiras na sua organização, indique as que beneficiou?**<br>▪ Mobilidade interna.....<br>▪ Mobilidade externa.....<br>▪ Formação para aquisição de novas competências.....<br>▪ Formação complementar para actualização de competências.....<br>▪ Política de pessoal que permita o desenvolvimento do criativo das pessoas.....<br>▪ Documentação técnica da actividade do departamento divulgada aos colaboradores.....<br>▪ Outro(s). Qual(is)?_____ | <br>❐1<br>❐2<br>❐3<br>❐4<br>❐5<br>❐6<br>❐7 |

UNIVERSIDADE DE EVORA

| | | |
|---|---|---|
| 3 | **No âmbito do desenvolvimento de aptidões e competências, indique o tipo de acções em que participou nos últimos cinco anos?**<br>▪ Formação sobre Qualidade.....<br>▪ Desenvolvimento de aptidões e capacidades interpessoais para lidar com os cidadãos/clientes.....<br>▪ Formação profissional no posto de trabalho.....<br>▪ Formação através do e-learning.....<br>▪ Outro(s). Qual(is)?_____ | ❒1<br>❒2<br>❒3<br>❒4<br>❒5 |

## Gestão das Pessoas (sub-critério 3.3)

| | | |
|---|---|---|
| 4 | **Já alguma vez avaliou o seu chefe directo?**<br>▪ Não ❒1<br>▪ Sim ❒2 **De que forma o avaliou:**<br>▪ Através de questionário.....<br>▪ Processo de avaliação interno semelhante ao SIADAP.....<br>▪ Outro. Qual? .....<br>**Indique a periodicidade:**<br>▪ Apenas uma única vez.....<br>▪ Uma vez por ano.....<br>▪ Duas vezes por ano.....<br>▪ Mais de duas vezes por ano. Quantas? _____ | <br><br>❒1<br>❒2<br>❒3<br><br>❒1<br>❒2<br>❒3<br>❒1 |
| 5 | **Considera que a avaliação que fez ao seu chefe teve repercussões positivas ao nível da gestão no sector/departamento a que pertence?**<br>▪ Não, teve repercussões negativas.....<br>▪ Não surtiu efeitos, nem positivos nem negativos.....<br>▪ Sim, teve repercussões positivas. Quais? _____<br>_____ | <br>❒1<br>❒2<br>❒3 |
| 6 | **Considera que tem autonomia necessária para desempenhar as suas funções actuais?**<br>▪ Não, não tenho autonomia suficiente.....<br>▪ Sim, tenho alguma autonomia mas, não a suficiente.....<br>▪ Sim, tenho autonomia suficiente..... | <br>❒1<br>❒2<br>❒3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | **Aponte as razões que lhe permitem afirmar a <u>existência</u> ou <u>não existência</u> de autonomia nas suas funções:** | **Existência** | **Não existência** |
| | ▪ Pode assinar todos os documentos que elabora..... | ❒1 | ❒1 |
| | ▪ Pode tomar decisões autonomamente sem ter de as submeter ao seu superior hierárquico..... | ❒2 | ❒2 |
| | ▪ Pode implementar novos procedimentos que agilizem a instrução dos processos sem ter de os submeter à hierarquia correspondente..... | ❒3 | ❒3 |
| | ▪ Outras. Quais?_____ | ❒1 | ❒1 |

| | | |
|---|---|---|
| 8 | **Indique em que documentos tem competência para assinar, quando os mesmos são feitos por si:**<br>▪ Informação de serviço.....<br>▪ Nota interna.....<br>▪ Circular.....<br>▪ Fax.....<br>▪ Ofício.....<br>▪ Trabalho realizado individualmente.....<br>▪ Outros. Quais? _____ | <br>❒1<br>❒2<br>❒3<br>❒4<br>❒5<br>❒6<br>❒7 |
| 9 | **O seu chefe tem delegado em si a responsabilidade pela execução de tarefas?**<br>▪ Não..... ❒1<br>▪ Algumas Vezes.. ❒2<br>▪ Sempre..... ❒3 **Em que circunstâncias?**<br>▪ As minhas competências estão devidamente documentadas.....<br>▪ Quando o chefe está ausente.....<br>▪ Quando os documentos são considerados, pela chefia, de menor importância.....<br>▪ Outras. Quais? _____<br>_____ | <br><br><br>❒1<br>❒2<br>❒3<br>❒1 |

| 10 | **Refira, quanto ao grau de aplicabilidade, se os seguintes mecanismos existem nos Serviços Académicos da Universidade de Évora:** | **1** Nunca | **2** Raramente | **4** Frequente-mente | **5** Sempre | **3** Indeciso |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Negociação com as pessoas sobre os objectivos do departamento ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Cultura de abertura, não hierárquica, de comunicação e diálogo ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Sistemas de sugestões ou de participação para recolha de contributos para os processos de melhoria ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Grupos de Qualidade/Círculos/Grupos de trabalho para identificação de processos críticos e desenvolvimento de soluções ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Participação activa das pessoas através de instrumentos de comunicação interna (ex: newsletter) ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Envolvimento das pessoas na concepção dos processos ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Envolvimento das pessoas na identificação e implementação dos processos de melhoria .... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Consenso entre colaboradores e gestor sobre os objectivos a atingir do departamento ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Outra(s). Qual(is)? _____ | | | | | |

## Grau de Satisfação

| 1 | **Em relação aos <u>Serviços Académicos da Universidade de Évora</u> (SAC), indique o seu grau de satisfação no que respeita a:** | **1** Muito insatisfeito | **2** Insatisfeito | **4** Satisfeito | **5** Muito satisfeito | **3** Não sei/Não se aplica/Estou indeciso |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Modo como é prestado qualquer serviço solicitado aos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Simpatia dos funcionários dos SAC (atendimento cordial, tom de voz agradável, etc.) ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Tempo de obtenção de resposta dos SAC às solicitações efectuadas ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Cortesia e igualdade do atendimento feito pelos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Receptividade dos funcionários dos SAC às solicitações efectuadas ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Tipo de formulários dos SAC a ser preenchido pelo aluno (clareza da linguagem, facilidade de acesso e de preenchimento) ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Clareza da informação prestada pelos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Acessibilidade à informação que deve ser facultada pelos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Atendimento telefónico dos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Acesso descentralizado aos SAC através de computador de qualquer edifício da Universidade de Évora, via *Internet* ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Horários de abertura, de atendimento ao público e tempos de espera dos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Localização dos SAC (proximidade de transportes públicos, estacionamento, acessibilidades, etc.) ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Espaço dos SAC onde é feito o atendimento (tipo de instalação, ambiente agradável, temperatura amena, móveis adequados ao tipo de atendimento e necessidade do estudante, etc.) ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Existência de serviços disponíveis *on-line* pelos SAC (solicitação de certidões via *email*, inscrições on-line, etc.) ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Informação útil *on-line* disponível no *website* dos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Contacto efectuado com os SAC, via electrónica ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Resposta considerada adequada pelos SAC às solicitações efectuadas por correio electrónico ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Variedade de formulários disponíveis no *website* dos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Envio directo de formulários por via electrónica para os SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Existência de meios de pagamento acessíveis nos SAC (Ex. Multibanco, transferência bancária, etc.) ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Aplicação de medidas correctivas pelos SAC em função das sugestões e reclamações que tenham sido efectuadas ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Tempo de resposta às reclamações efectuadas aos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Satisfação global com o desempenho dos SAC ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |
| | Envolvimento dos funcionários na concepção dos produtos e serviços do SAC, bem como no processo de tomada de decisão ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | ❒3 |

**2. Indique, resumidamente, o que falta na prestação de serviços pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora para que o seu grau de satisfação seja 5 – Muito satisfeito:**

_____

_____

_____

_____

_____

UNIVERSIDADE DE EVORA

## Grau de Satisfação

| | | 1 Muito insatisfeito | 2 Insatisfeito | 4 Satisfeito | 5 Muito satisfeito | | 3 Não sei/Não se aplica/Estou indeciso |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | **Indique o grau de satisfação e motivação sobre as actividades que são desenvolvidas nos <u>Serviços Académicos da Universidade de Évora</u> (SAC), relativamente a:** | | | | | | |
| | **Satisfação global dos colaboradores:** | | | | | | |
| | Imagem dos SAC …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Desempenho global dos SAC …….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Papel dos SAC na sociedade …….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Relacionamento dos SAC com os cidadãos e a sociedade …….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Forma como os SAC gerem os conflitos de interesses …….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Nível de envolvimento dos colaboradores nos SAC e na respectiva missão ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão …….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Envolvimento dos colaboradores em actividades de melhoria …….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| 4 | **Satisfação com a gestão e sistemas de gestão:** | | | | | | |
| | Aptidão da liderança para conduzir os SAC: *(estabelecer objectivos, afectar recursos, monitorizar o andamento dos projectos…)* | | | | | | |
| | ▪ Gestão de topo ……..……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | ▪ Gestão de nível intermédio ……..……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Aptidão da gestão para comunicar: | | | | | | |
| | ▪ Gestão de topo ……..……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | ▪ Gestão de nível intermédio ……..…….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Forma como os objectivos individuais e partilhados são fixados …….... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Forma como os SAC recompensam os esforços individuais ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Forma como os SAC recompensam os esforços de grupo ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Postura dos SAC face à mudança e à modernização ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| 5 | **Satisfação com as condições de trabalho:** | | | | | | |
| | Ambiente de trabalho ……...……...…… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Modo como os SAC lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais ……... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Horário de trabalho……...……...…… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde …….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒5 |
| | Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Igualdade de oportunidades nos processos de promoção ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Igualdade de tratamento nos SAC ……...…….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| 6 | **Satisfação com o desenvolvimento da carreira:** | | | | | | |
| | Politica de gestão de recursos humanos existente nos SAC ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Oportunidades criadas pelos SAC para desenvolver novas competências ……...…. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Acções de formação que realizou até ao presente ……...……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Mecanismos de consulta e diálogo existentes nos SAC ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Nível de conhecimento que tem dos objectivos dos SAC ……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| 7 | **Níveis de motivação:** | | | | | | |
| | Aprender novos métodos de trabalho ……...…….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Desenvolver trabalho em equipa ……...……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Participar em acções de formação ……...……... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Participar em projectos de mudança nos SAC ……...…… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Sugerir melhorias ……...……...……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| 8 | **Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços** | | | | | | |
| | Equipamentos informáticos disponíveis ……...…… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒5 |
| | *Software* disponível ……...……...…….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Equipamentos de comunicação disponíveis ……...…… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Condições de higiene ……...……...…….. | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Condições de segurança ……...……...……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Serviços de refeitório e bar ……...……..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Serviços sociais ……...……...…… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |

UNIVERSIDADE DE EVORA

## Grau de Satisfação

| | | 1 | 2 | 4 | 5 | | 3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | **Indique o grau de satisfação e motivação sobre as actividades que são desenvolvidas nos <u>Serviços Académicos da Universidade de Évora</u> (SAC), relativamente a:** | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | | Não sei/Não se aplica/Estou indeciso |
| | **Satisfação com o estilo de liderança (gestor de topo: Director dos Serviços Académicos)** | | | | | | |
| | Lidera através do exemplo …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Demonstra empenho no processo de mudança …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Aceita críticas construtivas …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Aceita sugestões de melhoria …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Delega competências e responsabilidades …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Estimula a iniciativa das pessoas …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Encoraja a confiança mútua e o respeito …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Promove acções de formação …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e ás situações em causa ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| 10 | **Satisfação com o estilo de liderança (gestor de nível intermédio)** | | | | | | |
| | Lidera através do exemplo …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Demonstra empenho no processo de mudança …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Aceita críticas construtivas …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Aceita sugestões de melhoria …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Delega competências e responsabilidades …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Estimula a iniciativa das pessoas …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Encoraja a confiança mútua e o respeito …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Promove acções de formação …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e ás situações em causa ..... | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |
| | Lidera através do exemplo …… | ❒1 | ❒2 | ❒4 | ❒5 | | ❒3 |

## Caracterização do respondente

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Sexo**..... | Masculino ❒1 | Feminino ❒2 | | | | |
| 2 | **Idade**..... | _____ Anos | | | | | |
| 3 | **Habilitações Literárias**... | 9º ano ❒1 | 12º ano ❒2 | Licenciatura ❒3 | Mestrado ❒4 | Outras habilitações ❒5 | Quais? _____ |
| 4 | **Estado civil**..…..... | Solteiro(a) ❒1 | Casado (a) ❒2 | União de facto ❒3 | Viúvo(a) ❒4 | Divorciado(a) ❒5 | Separado(a) ❒6 |
| 5 | **Função que desempenha** | Auxiliar ❒1 | Administrativo ❒2 | Técnico ❒3 | Técnico-Superior ❒4 | Outro ❒5 | Qual? _____ |
| 6 | **A que Secção/Departamento pertence** | _____ | | | | | |
| 7 | **Há quanto tempo está a trabalhar nos SAC .....** | _____ Anos | | | | | |
| 8 | **Há quanto tempo está a trabalhar na Universidade de Évora .....** | _____ Anos | | | | | |

**Data _____/_____/2007**

**O questionário termina aqui. Muito obrigado pela sua colaboração!**