



QUESTIONÁRIO – Recursos Humanos e Qualidade

Este estudo insere-se no âmbito do Mestrado em Gestão, Especialização em Recursos Humanos, a decorrer na Universidade de Évora e tem como **objetivo conhecer a opinião dos funcionários** sobre um certo número de itens relacionados com a função de gestão de recursos humanos na implementação da gestão da qualidade nos serviços prestados pela Instituição.

Este questionário é **de natureza confidencial e anónima**, as suas respostas serão mantidas em **sigilo** e serão utilizadas apenas para fins estatísticos. Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretende-se saber apenas a sua opinião **pessoal e sincera**. Por favor, colabore connosco!

Ambiente de Trabalho							
	Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Nem Discordo Nem Concordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5	6	7
Clareza das tarefas							
O trabalho na instituição é desafiante para si.....							
As atividades da instituição deviam ser todas planificadas							
Os serviços estão de acordo com as necessidades da instituição onde trabalha.....							
Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos							
As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas							
Os funcionários devem dar o seu melhor no desempenho das suas tarefas.....							
Os funcionários devem ter regras definidas para o desempenho das suas tarefas.....							
Há sempre urgência no desempenho de todas as tarefas dos funcionários.....							
Apoio do Supervisor							
Os superiores quando falam com os funcionários procuram fazer-se entender							
Os superiores por norma aceitam as ideias dos funcionários para as suas decisões.....							
Os superiores elogiam um funcionário quando este supera as tarefas normais.....							
Os superiores tendem a encorajar os funcionários para um melhor desempenho.....							
Os funcionários normalmente são chamados a participar nas decisões da instituição.....							
Os funcionários procuram dar sempre resposta às solicitações que lhe são pedidas.....							
O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas.....							
Orientação para as Tarefas							
A instituição tem métodos de orientação para as funções a desempenhar pelos funcionários.							
A instituição deve estar orientada para um trabalho eficiente por parte dos funcionários.....							
Os superiores devem inculcar nos funcionários os objetivos traçados para a instituição.....							
Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo utente.....							
Os funcionários têm obrigação de estar sempre alerta com os utentes da instituição.....							
Os funcionários sentem-se motivados para o desempenho das suas funções							
Os funcionários não devem deixar para amanhã o que podem fazer hoje.....							
As escalas de serviço estão pensadas de acordo com as necessidades das tarefas.....							
A Inovação							
A mudança seria um fator determinante para melhorar o apoio aos utentes.....							
A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários.....							
A mudança leva os funcionários a adquirir novos conhecimentos e a aplica-los nos serviços...							
As sugestões de novas formas de trabalho, dadas pelos funcionários, são importantes para a instituição.....							
Os funcionários aceitam trabalhar com novas tecnologias para melhorar o seu desempenho.							
Os funcionários sentem-se motivados para o desempenho das suas funções.....							
O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente...							
O desempenho das funções torna o ambiente de trabalho mais favorável para todos.....							

Ambiente de Trabalho versus Gestão da Qualidade

Considerando o AMBIENTE DE TRABALHO e GESTÃO DA QUALIDADE na sua Instituição, assinale, por favor, com uma cruz (X) a sua opinião relativamente às seguintes afirmações:

							
	Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Nem Discordo Nem Concordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5	6	7
Gestão de Recursos Humanos							
A instituição deve ter métodos de recompensas para melhorar o desempenho dos funcionários.....							
As recompensas aos funcionários devem ser dadas individualmente.....							
A gestão de recursos humanos tem mecanismos para recompensar o trabalho em equipa.....							
A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos.....							
A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários.....							
Os chefes por norma fazem a avaliação de desempenho formal aos funcionários.....							
O resultado da avaliação de desempenho anual é comunicada ao funcionário dando-lhe hipótese de reclamar caso não esteja satisfeito com a mesma.....							
Os chefes devem proporcionar sempre que necessário formação na área dos seus funcionários.....							
A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções.....							
Os horários de trabalho são compatíveis com a vida familiar e pessoal dos funcionários.....							
Informação e análise							
Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colegas.....							
Os funcionários no final do dia devem comunicar aos seus superiores o ponto da situação dos utentes e dos serviços prestados para uma análise conclusiva.....							
Os funcionários devem estar sempre preparados para desempenhar qualquer tarefa que possa surgir de momento.....							
Os chefes comparam os dados relativos à competência e serviços prestados pelos funcionários com os de outras instituições.....							
Gestão de Topo no apoio à Gestão da Qualidade							
Os superiores em conjunto com os funcionários procuram sugestões que levem a melhorar a qualidade dos serviços da instituição.....							
Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços.....							
Os superiores ao implementarem a gestão da qualidade levam os funcionários a serem mais responsáveis.....							
Os superiores reconhecem o trabalho em equipa como necessário para a competitividade da instituição.....							
Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influencia a satisfação do utente.....							
Os funcionários devem sentir-se integrados de forma a sentirem a necessidade de adaptação de novos métodos de trabalho mais rentáveis para a instituição.....							
Os funcionários devem melhorar os serviços e assumir responsabilidades para que a instituição obtenha uma gestão de qualidade mais eficaz.....							
Os chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição.....							
Processos e resultados							
Os funcionários conhecem as necessidades dos utentes de modo sistematizado.....							
Os funcionários devem ao fim do dia analisar os processos dos utentes e corrigir as anomalias detetadas.....							
Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados.....							
A qualidade do serviço leva à competitividade da instituição.....							
Focalização no Cliente							
A qualidade do serviço satisfaz os utentes							
A instituição identifica, com clareza, cada um dos seus utentes.....							
A instituição possui fichas/ processos para melhor identificar os problemas e /ou a satisfação dos utentes.....							
Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhes dar o apoio que necessitam.....							
Os funcionários devem estar atentos às expectativas /satisfação dos utentes para melhorar a qualidade dos serviços prestados.....							
As chefias devem procurar saber, junto dos funcionários, informações/ satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços							

Por favor, indique resumidamente, o que falta na prestação de serviços na sua instituição para que o grau de satisfação dos utentes seja “Muito satisfeito”:

Na sua opinião que aspetos da gestão de recursos humanos poderiam ser melhorados para que o seu grau de satisfação, enquanto funcionário, possa aumentar.”

Caraterização do Respondente

Género Masculino Feminino

Idade _____ anos

Estado Civil Solteiro(a) Casado(a) União de facto Separado(a) Divorciado(a) Viúvo(a)

Habilitações Literárias _____

Vínculo Contratual Contrato a Termo Contrato por Tempo Indeterminado Estagiário Outro. Qual? _____

Categoria Profissional _____

Antiguidade na Instituição _____/anos

Comentários / Sugestões de melhoria:

Data ____/____/2014



O questionário termina aqui. MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!