Apha de Cronbach

**Dimensão 1-Clareza das Tarefas**

No que concerne à clareza das tarefas a média dos 8 itens estudados varia entre 5,56 e 6,54 com um desvio-padrão associado que varia entre 0,664 e 1,118. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa em nenhum dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 1 clareza das tarefas é de 48,91, o desvio – padrão de 3,879. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,097 e 0,585, e o alpha de Cronbach varia entre 0,609 e 0,725. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 8 itens da dimensão 1- Clareza das Tarefas, patenteiam uma exatidão de medida pois revelam um alpha de Cronbach de 0,682 e um alpha Standardized de 0,740 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

**Dimensão 2- Apoio Supervisor**

No que se refere ao apoio supervisor a média dos 7 itens varia entre 4,77 e 6, 43 com um desvio padrão associado, que varia entre 0, 739 e 1, 627. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 2 é de 37,61 o desvio – padrão de 6,179. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,175 e 0,683 e o desvio-padrão varia entre 0,761 e 0,831. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 7 itens da dimensão 2- Apoio Supervisor, apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,817 e um alpha Standardized de 0,805 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

**Dimensão 3-Orientação para as Tarefas**

No que se concerne à orientação para as tarefas, a média dos 8 itens varia entre 5,21 e 6,36 com um desvio padrão associado que varia entre 0, 713 e 1,412. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 3 é de 46,52 o desvio – padrão de 4,948. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,209 e 0,399 e o alpha de Cronbach varia entre 0,624 e 0,683. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 8 itens da dimensão 3-Orientação para as Tarefas, apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,690 e um alpha Standardized de 0,689 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

**Dimensão 4-A Inovação**

Quanto à inovação a média dos 8 itens varia entre 5,23 e 6,17 com um desvio padrão associado que varia entre 0, 911 e 1,462. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 4 é de 46,74 o desvio – padrão de 5,197. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,240 e 0,713 e o desvio-padrão varia entre 0,713 e 0,798. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 8 itens da dimensão 4-A Inovação apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,770 e um alpha Standardized de 0,788 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

**Dimensão 5-Gestão de Recursos Humanos**

No que concerne à gestão de recursos humanos a média dos 10 itens varia entre 4,63 e 6,25 com um desvio padrão associado que varia entre 0, 850 e 1,708. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 5 é de 55,38 e o desvio – padrão de 7,631. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,260 e 0,694 e o desvio-padrão varia entre 0,685 e 0,737. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 10 itens da dimensão 5-Gestão de Recursos Humanos, apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,739 e um alpha Standardized de 0,745 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

Em síntese existe uma correlação negativa embora não seja muito forte no que concerne à pergunta 4 com -0,027, pergunta 5 com -0,058, pergunta 6 com -0,007, pergunta 7 com 0,047, pergunta 10 com -0,171. Esta correlação negativa deve-se ao facto de a Gestão de Recursos Humanos **não** estar ainda implementada nas Instituições em estudo o que levou os respondentes a não perceber as perguntas e não darem uma resposta válida como era de esperar.

**Dimensão 6-Informação e análise**

No que concerne à Informação e análise a média dos 4 itens varia entre 4,81 e 6,43 com um desvio padrão associado que varia entre 0, 794 e 1,371. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 6 é de 22,96 e o desvio – padrão de 2,802. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,148 e 0,337 e o desvio-padrão varia entre 0,085 e 0,617. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna.

Pode dizer-se que os 4 itens da dimensão 6-Informação e análise, apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,431 e um alpha Standardized de 0,462 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

Em síntese nesta dimensão na pergunta 4 existe uma correlação negativa forte de -0,256 o que nos leva a crer que os respondentes não perceberam o sentido a pergunta.

**Dimensão 7-Gestão de Topo no apoio à Gestão da Qualidade**

No que concerne à gestão de topo no apoio à gestão da qualidade, a média dos 8 itens varia entre 5,39 e 6,06 com um desvio padrão associado que varia entre 0, 810 e 1,331. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 7 é de 47,05 e o desvio – padrão de 5,320. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,298 e 0,695 e o desvio-padrão varia entre 0,824 e 0,884. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 8 itens da dimensão 7-Gestão de topo no apoio à gestão da qualidade apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,855 e um alpha Standardized de 0,876 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

**Dimensão 8-Processos e resultados**

No que concerne aos processos e resultados, a média dos 4 itens varia entre 5,79 e 6,08 com um desvio padrão associado que varia entre 0, 765 e 0,999. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 8 é de 23,75 e o desvio – padrão de 2,543. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,186 e 0,325 e o desvio-padrão varia entre 0,561 e 0,685. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 4 itens da

dimensão 8- Processos e resultados, apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,686 e um alpha Standardized de 0,695, o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.

**Dimensão 9-Focalização no Cliente**

No que concerne à focalização no cliente, a média dos 6 itens varia entre 5,95 e 6,25 com um desvio padrão associado que varia entre 0, 804 e 1,037. Consideram-se estes resultados preliminares como satisfatórios, não se verificando uma aderência predominantemente positiva ou negativa dos itens isolados com médias iguais ou extremamente próximas de valores extremos (1 e 5). A média encontrada na dimensão 9 é de 36,54 e o desvio – padrão de 4,409. Os índices de correlação dos inter-itens variam entre 0,524 e 0,869 e o desvio-padrão varia entre 0,878 e 0,916. A partir destas constatações que garantem a base de cálculo de consistência interna é possível calcular o alpha de Cronbach. Estes resultados indicam índices satisfatórios de consistência interna. Pode dizer-se que os 4 itens da dimensão 8- Processos e resultados, apresentam uma exatidão de medida pois revela um alpha de Cronbach de 0,906 e um alpha Standardized de 0,907 o que nos permite concluir que estamos perante uma boa consistência interna.