



QUESTIONÁRIO de DIAGNÓSTICO para Colaboradores

No âmbito do Mestrado em Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde, na área de Especialização de Políticas de Administração e Gestão de serviços de saúde, a decorrer na Universidade de Évora e em parceria com a Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa, solicita-se a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Este questionário destina-se a todos os colaboradores do departamento de Medicina/UCIP do Hospital do SAMS.

O principal compromisso de uma organização é promover a melhoria contínua através da implementação de medidas correctivas com vista a uma melhor prestação de cuidados. Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas referentes ao modo com o colaborador percebe o departamento. É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível ao seu departamento apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

A auscultação do colaborador constitui, ainda, uma forma de conhecer a sua percepção acerca do departamento. 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.

O tempo esperado de preenchimento do questionário é de cerca de **10 minutos**.

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

Diagnóstico da Situação

1	Indique, resumidamente, a missão ^a do departamento onde desempenha funções. (^a A razão de ser de uma organização/departamento)	
2	Conhece a visão ^b formulada para o departamento onde desempenha funções? (^b Fotografia do futuro. O que o departamento pretende fazer e alcançar a médio e longo prazo)	
	▪ Não <input type="checkbox"/> ₂	
	▪ Sim <input type="checkbox"/> ₁ Indique-a resumidamente:	
3	Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e visão do departamento onde desempenha funções?	
	▪ Não <input type="checkbox"/> ₂	
	▪ Sim <input type="checkbox"/> ₁ Refira em que aspectos:	
	→ Participou em reuniões onde foi definido a missão e visão.....	<input type="checkbox"/> ₁
	→ Participou na elaboração do Plano de Actividades.....	<input type="checkbox"/> ₂
	→ Outro(s). Qual(is)?	<input type="checkbox"/> ₃
4	Enumere alguns valores ^c defendidos para o departamento onde desempenha funções. (^c Este conceito refere-se aos valores monetários, de bem estar, culturais, étnicos e/ou morais)	



5	<p>Já lhe foi comunicado a <u>missão</u>, <u>visão</u> e <u>valores</u> do departamento onde desempenha funções?</p> <p>▪ Não <input type="checkbox"/>_2 .</p> <p>▪ Sim <input type="checkbox"/>_1 <i>Indique de que forma são divulgados:</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div style="width: 80%;"><p>→ Circulares Internas.....</p><p>→ Seminários.....</p><p>→ Revistas.....</p><p>→ Reuniões.....</p><p>→ Intranet/Internet.....</p><p>→ E-mail.....</p><p>→ Outro(s). Qual(is)?</p></div><div style="width: 15%; text-align: center;"><p><input type="checkbox"/>_1</p><p><input type="checkbox"/>_2</p><p><input type="checkbox"/>_3</p><p><input type="checkbox"/>_4</p><p><input type="checkbox"/>_5</p><p><input type="checkbox"/>_6</p><p><input type="checkbox"/>_7</p></div></div>																																																																														
6	<p>Já foi solicitada a sua opinião sobre os <u>valores</u> que o departamento deveria defender?.....</p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center;"><div style="margin-right: 20px;">Sim <input type="checkbox"/>_1</div><div>Não <input type="checkbox"/>_2</div></div>																																																																														
7	<p>Indique a sua opinião sobre a <u>liderança</u> deste departamento: <i>O responsável de departamento...</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th></th><th style="text-align: center;">Discordo Totalmente</th><th style="text-align: center;">Discordo</th><th style="text-align: center;">Concordo</th><th style="text-align: center;">Concordo Totalmente</th><th style="text-align: center;">Indeciso</th></tr></thead><tbody><tr><td>Lidera através do exemplo.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Demonstra empenho no processo de mudança.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Aceita críticas construtivas.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Aceita sugestões de melhoria.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Delega competências e responsabilidades.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Estimula a iniciativa das pessoas.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Encoraja a confiança mútua e o respeito.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Promove acções de formação.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr><tr><td>Partilha informação relevante com os colaboradores.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_1</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_2</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_3</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_4</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>_5</td></tr></tbody></table>		Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Indeciso	Lidera através do exemplo.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Demonstra empenho no processo de mudança.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Aceita críticas construtivas.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Aceita sugestões de melhoria.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Delega competências e responsabilidades.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Estimula a iniciativa das pessoas.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Encoraja a confiança mútua e o respeito.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Promove acções de formação.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5	Partilha informação relevante com os colaboradores.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5
	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Indeciso																																																																										
Lidera através do exemplo.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Demonstra empenho no processo de mudança.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Aceita críticas construtivas.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Aceita sugestões de melhoria.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Delega competências e responsabilidades.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Estimula a iniciativa das pessoas.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Encoraja a confiança mútua e o respeito.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Promove acções de formação.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
Partilha informação relevante com os colaboradores.....	<input type="checkbox"/> _1	<input type="checkbox"/> _2	<input type="checkbox"/> _3	<input type="checkbox"/> _4	<input type="checkbox"/> _5																																																																										
8	<p>São realizados <u>inquéritos</u> aos colaboradores com a finalidade de conhecer as suas <u>necessidades e expectativas</u>?</p> <p>▪ Não <input type="checkbox"/>_2</p> <p>▪ Sim <input type="checkbox"/>_1 <i>Com que periodicidade:</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div style="width: 80%;"><p>→ Menos de 6 meses.....</p><p>→ 1 ano.....</p><p>→ 2 anos.....</p><p>→ 3 anos.....</p><p>→ Mais de 3 anos.....</p></div><div style="width: 15%; text-align: center;"><p><input type="checkbox"/>_1</p><p><input type="checkbox"/>_2</p><p><input type="checkbox"/>_3</p><p><input type="checkbox"/>_4</p><p><input type="checkbox"/>_5</p></div></div>																																																																														



9	Participa no processo de elaboração do Plano de Actividades do departamento?					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 15%;"> ▪ Não <input type="checkbox"/>₂ ▪ Sim <input type="checkbox"/>₁ </div> <div style="width: 80%;"> <i>Indique os critérios para a elaboração do plano de actividades e da definição da estratégia:</i> → Plano de Actividades da organização..... → Sugestões dos colaboradores..... → Necessidades e expectativas dos clientes..... → Sugestões de outras partes interessadas (Fornecedores, outros departamentos, etc)..... → Outro(s). Qual(is)? </div> <div style="width: 5%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/>₁ <input type="checkbox"/>₂ <input type="checkbox"/>₃ <input type="checkbox"/>₄ <input type="checkbox"/>₅ </div> </div>						
10	Existem canais de comunicação interna para divulgação do Plano de Actividades e objectivos?					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 15%;"> ▪ Não <input type="checkbox"/>₂ ▪ Sim <input type="checkbox"/>₁ </div> <div style="width: 80%;"> <i>Indique quais:</i> → Reuniões anuais..... → Reuniões mensais..... → Reuniões semanais..... → Circulares internas..... → Painel de divulgação..... </div> <div style="width: 5%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/>₁ <input type="checkbox"/>₂ <input type="checkbox"/>₃ <input type="checkbox"/>₄ <input type="checkbox"/>₅ </div> </div>						
11	Quando iniciou funções no departamento foi-lhe fornecido:					
				Sim	Não	
Manual de acolhimento.....				<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	
Formação inicial.....				<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	
12	Quais as iniciativas levadas a cabo para desenvolver as suas aptidões e novas competências enquanto colaborador do departamento?					
		Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	Indeciso
Formação externa.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Apoio de especialistas na área da Qualidade.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Formação de equipas de trabalho em Qualidade.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Existência de um orçamento para a gestão da Qualidade no departamento.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Feedback a todos os colaboradores sobre os resultados alcançados.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Outra(s). Qual(is)?		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
13	Em que tipo de Acções de Formação já participou?					
		Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	Indeciso
Formação sobre Qualidade.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Desenvolvimento de aptidões e capacidades.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Gestão de conflitos.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Relações interpessoais e com o cliente/utente.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Formação através de e-Learning.....		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Outra(s). Qual(is)?		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅



14	Qual a sua opinião sobre a <u>existência dos mecanismos</u> abaixo identificados no departamento:	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Indeciso
	Mobilidade interna dos colaboradores.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Formação para aquisição de novas competências.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Formação complementar para actualização de competências.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Política de pessoal que permita o desenvolvimento do potencial criativo dos colaboradores	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Existência de protocolos no departamento.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

15	Alguma vez <u>avaliou o desempenho</u> do seu responsável de departamento? ▪ Não <input type="checkbox"/> ₂ ▪ Sim <input type="checkbox"/> ₁ <i>Indique a periodicidade:</i> → Menos de 6 meses..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₁ → 1 ano..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₂ → 2 anos..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₃ → 3 anos..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₄ → Mais de 3 anos..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₅
-----------	---

16 Considera que tem <u>autonomia</u> necessária para desempenhar as suas funções?.....	Sim <input type="checkbox"/> ₁	Não <input type="checkbox"/> ₂
---	--	--

17 O seu responsável de departamento <u>delega</u> em si a <u>responsabilidade</u> pela execução de tarefas?.....	Sim <input type="checkbox"/> ₁	Não <input type="checkbox"/> ₂
--	--	--

18	Considera que existem os <u>mecanismos</u> abaixo identificados no departamento?	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	Indeciso
	Negociação com os colaboradores sobre os objectivos do departamento.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Cultura de abertura, não hierárquica, de comunicação e diálogo.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Sistemas de sugestões ou de participação para recolha de contributos para os processos de melhoria.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Grupos de Qualidade/grupos de trabalho para identificação de processos críticos e desenvolvimento de soluções.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Participação activa dos colaboradores através de instrumentos de comunicação interna.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Envolvimento dos colaboradores na concepção dos processos.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Envolvimento dos colaboradores na identificação e implementação dos processos de melhoria.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Consenso entre colaboradores e responsáveis sobre os objectivos a atingir.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

19 Conhece as <u>parcerias</u> * do departamento?..... (*Organizações públicas e/ou privadas que contribuem para a concretização dos objectivos do departamento)	Sim <input type="checkbox"/> ₁	Não <input type="checkbox"/> ₂
---	--	--

20	Considera que as <u>parcerias estratégicas</u> estão claramente identificadas? ▪ Sim <input type="checkbox"/> ₁ ▪ Não <input type="checkbox"/> ₂ <i>Indique o que falta:</i> → Definir responsabilidades..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₁ → Definir competências..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₂ → Formas de comunicação..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₃ → Outro(s). Qual(is)?..... <input style="float: right;" type="checkbox"/> ₄
-----------	--

21 Considera que tem à sua disposição <u>informação</u> necessária para o excelente desempenho das suas funções?.....	Sim <input type="checkbox"/> ₁	Não <input type="checkbox"/> ₂
---	--	--



22	<p>Considera que tem à sua disposição os meios tecnológicos necessários para o bom desenvolvimento do seu trabalho?</p> <p>▪ Sim <input type="checkbox"/>₁</p> <p>▪ Não <input type="checkbox"/>₂ <i>Indique o que falta:</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div style="width: 80%;"><p>→ Internet com livre acesso.....</p><p>→ Rede partilhada entre computadores.....</p><p>→ Intranet.....</p><p>→ Base de dados.....</p><p>→ Software.....</p><p>→ Equipamento informático adequado.....</p><p>→ Outro(s). Qual(is)?.....</p></div><div style="width: 15%; text-align: center;"><div><input type="checkbox"/>₁</div><div><input type="checkbox"/>₂</div><div><input type="checkbox"/>₃</div><div><input type="checkbox"/>₄</div><div><input type="checkbox"/>₅</div><div><input type="checkbox"/>₆</div><div><input type="checkbox"/>₇</div></div></div>																																				
23	<p>Alguma vez participou num grupo de trabalho criado para identificar falhas nos circuitos dos processos?</p> <p>▪ Não <input type="checkbox"/>₂</p> <p>▪ Sim <input type="checkbox"/>₁ <i>Propôs soluções para ultrapassar as falhas identificadas?</i></p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center;"><div>▪ Sim <input type="checkbox"/>₁</div><div>▪ Não <input type="checkbox"/>₂</div></div>																																				
24	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div style="width: 75%;">Já alguma vez participou em reuniões com os seus responsáveis e colegas com o objectivo de encontrarem novos métodos de trabalho para ultrapassar problemas identificados?.....</div><div style="width: 25%; text-align: center;"><div>Sim</div><div><input type="checkbox"/>₁</div><div>Não</div><div><input type="checkbox"/>₂</div></div></div>																																				
25	<div style="display: flex;"><div style="width: 55%;">Se lhe pedissem para a partir de amanhã desenvolver a sua actividade através de novos métodos, novas aplicações informáticas, qual seria a sua reacção?.....</div><div style="width: 45%; text-align: center;"><div>Nada favorável</div><div><input type="checkbox"/>₁</div><div>Pouco favorável</div><div><input type="checkbox"/>₂</div><div>Favorável</div><div><input type="checkbox"/>₃</div><div>Muito favorável</div><div><input type="checkbox"/>₄</div><div>Indeciso</div><div><input type="checkbox"/>₅</div></div></div>																																				
26	<p>Se tiver uma ideia sobre um novo método de trabalho o que faz?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th></th><th style="text-align: center;">Nunca</th><th style="text-align: center;">Raramente</th><th style="text-align: center;">Frequentemente</th><th style="text-align: center;">Sempre</th><th style="text-align: center;">Indeciso</th></tr></thead><tbody><tr><td>Partilha a ideia com o responsável no gabinete.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₁</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₂</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₃</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₄</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₅</td></tr><tr><td>Partilha a ideia com os colegas de trabalho.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₁</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₂</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₃</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₄</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₅</td></tr><tr><td>Divulga na próxima reunião de trabalho.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₁</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₂</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₃</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₄</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₅</td></tr><tr><td>Divulga através dos meios próprios para o efeito (intranet, painel de ideias, etc.).....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₁</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₂</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₃</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₄</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₅</td></tr><tr><td>Não faz nada.....</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₁</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₂</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₃</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₄</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>₅</td></tr></tbody></table>		Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	Indeciso	Partilha a ideia com o responsável no gabinete.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	Partilha a ideia com os colegas de trabalho.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	Divulga na próxima reunião de trabalho.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	Divulga através dos meios próprios para o efeito (intranet, painel de ideias, etc.).....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	Não faz nada.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	Indeciso																																
Partilha a ideia com o responsável no gabinete.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅																																
Partilha a ideia com os colegas de trabalho.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅																																
Divulga na próxima reunião de trabalho.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅																																
Divulga através dos meios próprios para o efeito (intranet, painel de ideias, etc.).....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅																																
Não faz nada.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅																																
27	<p>Considera que possui os conhecimentos e as competências necessárias para aderir a um projecto de mudança que vise a Qualidade do serviço prestado?</p> <p>▪ Sim <input type="checkbox"/>₁</p> <p>▪ Não <input type="checkbox"/>₂ <i>Indique o que falta:</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div style="width: 80%;"><p>→ Formação em tecnologias de informação e comunicação.....</p><p>→ Acções de sensibilização para a Qualidade.....</p><p>→ Competências específicas.....</p><p>→ Outro(s). Qual(is)?.....</p></div><div style="width: 15%; text-align: center;"><div><input type="checkbox"/>₁</div><div><input type="checkbox"/>₂</div><div><input type="checkbox"/>₃</div><div><input type="checkbox"/>₄</div></div></div>																																				
28	<p>Por favor, use o espaço seguinte para manifestar a sua opinião, relativamente aos processos desenvolvidos no âmbito da Qualidade do departamento de Medicina/UCIP do Hospital do SAMS.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>																																				



Grau de Satisfação

Indique o seu **grau de satisfação** no que respeita:

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito
⇒ à <u>EQUIPA MULTIDISCIPLINAR</u> da Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital do SAMS:					
Simpatia (atendimento cordial, tom de voz agradável, etc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Igualdade no atendimento	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Receptividade (compreensivo, acolhedor, etc.).....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Disponibilidade	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Rapidez de resposta face às suas necessidades.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Clareza da informação prestada	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Atendimento telefónico.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Competência e profissionalismo.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Flexibilidade e autonomia para resolver situações invulgares	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
⇒ à <u>UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS</u> e ao Hospital do SAMS:					
Limpeza e higiene	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Conforto e comodidade	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Temperatura ambiente	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Ruído	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Localização do Hospital do SAMS (proximidade de transportes públicos, estacionamento, acessibilidades, etc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Relacionamento da Unidade de Cuidados Intensivos com o doente e família.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Informação disponibilizada ao doente e família	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Assistência disponibilizada ao doente e família	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Horários de visitas na Unidade de Cuidados Intensivos	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Tempos de espera para visitas, informações, etc.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Imagem da Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital do SAMS	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Imagem do Hospital do SAMS	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Qualidade global dos serviços prestados pela Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Qualidade global do Hospital do SAMS	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

**Caracterização do respondente**

1	Sexo.....	Masculino <input type="checkbox"/> _1	Feminino <input type="checkbox"/> _2
2	Idade.....	_____ Anos	
3	Habilitações Literárias...	Bacharelato <input type="checkbox"/> _1	Licenciatura <input type="checkbox"/> _2
		Pós-Graduação <input type="checkbox"/> _3	Mestrado <input type="checkbox"/> _4
		Doutoramento <input type="checkbox"/> _5	Outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> _6
4	Tempo de experiência profissional	_____ Anos	
5	Regime contratual:	Pertence ao quadro <input type="checkbox"/> _1	Não pertence ao quadro <input type="checkbox"/> _2
6	Pertence à Comissão de Qualidade?..	Sim <input type="checkbox"/> _1	Não <input type="checkbox"/> _2
7	Há quanto tempo trabalha na Unidade de Cuidados Intensivos?.....	_____ Anos	
8	Horário:	Completo <input type="checkbox"/> _1	Parcial <input type="checkbox"/> _2
9	Tipo de horário:	Fixo <input type="checkbox"/> _1	Rotativo <input type="checkbox"/> _2
10	Categoria Profissional....	_____	

Data ____/____/2007

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