

QUESTIONÁRIO SOBRE COMUNICAÇÃO INTERNA - QUESCI © 2007 UFP

Encontra-se em fase de desenvolvimento um Estudo sobre a Comunicação Interna na UFP. O objectivo deste estudo é compreender o funcionamento das redes de comunicação interna da Universidade e, numa fase posterior, proceder a melhorias em todo o processo, com vista ao aumento da qualidade dos serviços prestados.

O presente questionário integra-se na fase de Diagnóstico, a primeira das fases de desenvolvimento deste estudo. A sua colaboração permitirá o avanço para a fase seguinte, a da Elaboração de um Plano de Comunicação Interna.

As suas respostas são anónimas.

O tempo de preenchimento deste questionário é de cerca de 15 minutos.

Quando não souber ou não tiver opinião, p.f. não responda.

Algumas questões destinam-se exclusivamente a Pessoal Docente e outras a Pessoal Não-Docente. Sempre que as opções de resposta não se apliquem ao seu caso, p.f. não responda.

Em caso de rasura ou outros, existem questionários extra disponíveis junto aos Relógios de Ponto ou nos Sumários.

É favor devolver o questionário até ao dia 31 de Janeiro no cacifo do Gabinete de Recursos Humanos (GRH).

A sua participação é fundamental!

AJUDE-NOS A MELHORAR.

Equipa responsável:

Ágata Rosmaninho

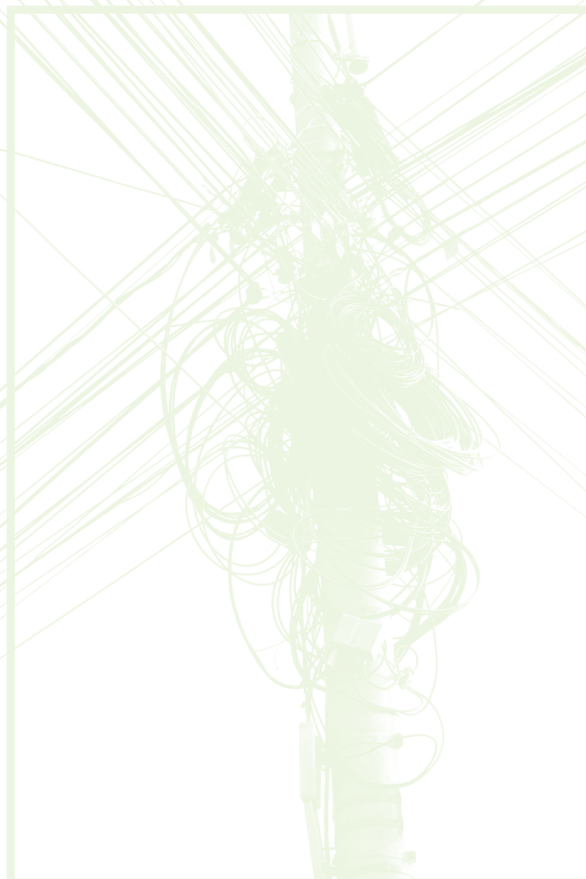
Álvaro Cairrão

Áurea Ramos

Carla Barros

Cláudia Camelo

Francisco S. Gomes



GRUPO A

Discordo totalmente
Discordo
Concordo
Concordo totalmente

1. A comunicação interna na UFP é demasiado formal.

2. Classifique as afirmações seguintes acerca da informação institucional que recebe da Reitoria da UFP.

2.1. A informação é suficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. A informação é atempada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. A informação é clara.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOMENTE PARA PESSOAL DOCENTE					
2.5. A informação é coerente com a recebida da Direcção da Faculdade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOMENTE PARA PESSOAL NÃO-DOCENTE					
2.6. A informação é coerente com a recebida do meu Superior Hierárquico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7. A Reitoria da UFP respeita as hierarquias na transmissão da informação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Aquando da tomada de decisões, a Reitoria da UFP consulta, suficientemente, as partes envolvidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SOMENTE PARA PESSOAL DOCENTE
3. Classifique as seguintes afirmações relativas à informação institucional que recebe da Direcção da Faculdade.

3.1. A informação é suficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. A informação é atempada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. A informação é clara.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. A informação é coerente com a recebida da Reitoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. A Direcção da Faculdade respeita as hierarquias na transmissão da informação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Aquando da tomada de decisões, a Direcção da Faculdade consulta, suficientemente, as partes envolvidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SOMENTE PARA PESSOAL NÃO-DOCENTE
4. Classifique as seguintes afirmações relativas à informação institucional que recebe do seu Superior Hierárquico.

4.1. A informação é suficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. A informação é atempada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. A informação é clara.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. O meu Superior Hierárquico respeita as hierarquias na transmissão da informação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Aquando da tomada de decisões, o meu Superior Hierárquico consulta, suficientemente, as partes envolvidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUESTIONÁRIO SOBRE COMUNICAÇÃO INTERNA - QUESCI © 2007 UFP

Discordo totalmente
Discordo
Concordo
Concordo totalmente

5. Classifique as seguintes afirmações relativas à informação que recebe dos Colegas sobre a instituição.

5.1. A informação é suficiente.				
5.2. A informação é atempada.				
5.3. A informação é clara.				
5.4. A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.				
5.5. A informação é coerente com a recebida da Reitoria.				
SOMENTE PARA PESSOAL DOCENTE				
5.6. A informação é coerente com a recebida da Direcção da Faculdade.				
SOMENTE PARA PESSOAL NÃO-DOCENTE				
5.7. A informação é coerente com a recebida do meu Superior Hierárquico.				

6. Classifique as seguintes afirmações relativas à informação que recebe dos diversos órgãos da UFP sobre a instituição.

6.1. A informação é suficiente.				
6.2. A informação é atempada.				
6.3. A informação é clara.				
6.4. A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.				
6.5. A informação é coerente.				

SOMENTE PARA PESSOAL DOCENTE

7. Classifique as seguintes afirmações relativas à comunicação entre as Direcções das Faculdades.

7.1. A informação é suficiente.				
7.2. A informação é atempada.				
7.3. A informação é clara.				
7.4. A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.				
7.5. A informação é coerente.				

8. Ao receber um pedido de informação do público externo, dentro do âmbito das minhas competências, sei como responder.

--	--	--	--	--

9. Ao receber um pedido de informação do público externo, fora do âmbito das minhas competências, sei como encaminhar.

--	--	--	--	--

10. Ao receber um pedido de informação de outros departamentos/colegas/alunos, dentro do âmbito das minhas competências, sei como responder.

--	--	--	--	--

11. Ao receber um pedido de informação de outros departamentos/colegas/alunos, fora do âmbito das minhas competências, sei como encaminhar.

--	--	--	--	--

QUESTIONÁRIO SOBRE COMUNICAÇÃO INTERNA - QUESCI © 2007 UFP

Discordo totalmente
Discordo
Concordo
Concordo totalmente

12. Classifique as seguintes afirmações.

12.1. A Reitoria tem habitualmente em consideração as minhas sugestões ou opiniões.				
12.2. A Vice-Reitoria tem habitualmente em consideração as minhas sugestões ou opiniões.				
12.3. A Direcção das Faculdades tem habitualmente em consideração as minhas sugestões ou opiniões.				
12.4. O meu Superior Hierárquico tem habitualmente em consideração as minhas sugestões ou opiniões.				

13. Classifique as seguintes afirmações.

13.1. Recebo sempre resposta às solicitações que faço à Reitoria.				
13.2. Recebo sempre resposta às solicitações que faço à Vice-Reitoria.				
13.3. Recebo sempre resposta às solicitações que faço à Direcção das Faculdades.				
13.4. Recebo sempre resposta às solicitações que faço ao meu Superior Hierárquico.				

GRUPO B

“Toda a actividade de uma empresa (ou qualquer organização) é um encadeamento de processos de interacção e de comunicação: eles são o lubrificante que permite o funcionamento do mecanismo organizacional.”

P. Cabin. (1999)

Discordo totalmente
Discordo
Concordo
Concordo totalmente

1. Classifique a seguinte afirmação:

“No âmbito da sua função, os colegas respeitam os procedimentos institucionais.”

2. Se, na questão anterior, respondeu Discordo totalmente ou Discordo, refira as razões de alguns colegas não respeitarem os procedimentos institucionais.

2.1. Desconhecimento dos procedimentos devidos.				
2.2. Não cumprimento deliberado.				
2.3. Não cumprimento por tratamento diferenciado.				
2.4. Não cumprimento por desrespeito das hierarquias.				
2.5. Não cumprimento por benefício ou lucro pessoal.				

3. Classifique as seguintes afirmações relativas aos factores que dificultam o relacionamento de trabalho com outros serviços/departamentos.

3.1. Diferentes horários de funcionamento.				
3.2. Predominância do trabalho individual em detrimento do trabalho colectivo.				
3.3. Desconhecimento das atribuições dos outros serviços.				

QUESTIONÁRIO SOBRE COMUNICAÇÃO INTERNA - QUESCI © 2007 UFP

4. Dê até 3 exemplos de serviços/departamentos com os quais tem maior dificuldade de comunicação e explique porquê.

Serviço/Departamento _____

Porquê? _____

Serviço/Departamento _____

Porquê? _____

Serviço/Departamento _____

Porquê? _____

GRUPO C

Uso muito / consulto muito
 Uso / consulto
 Uso pouco / consulto pouco
 Não uso / não consulto

1. Indique com que frequência usa/consulta os seguintes meios de comunicação interna.

1.1. Telefone fixo				
1.2. Site da UFP (Página de Internet da UFP)				
1.3. Correio electrónico				
1.4. Revista da UFP				
1.5. Placares informativos disponíveis nos pisos dos edifícios pedagógicos				
1.6. Plataforma UFP-UV				
1.7. Newsletters electrónicas (Boletins electrónicos)				
1.8. Reuniões				
1.9. Correio interno				

Muito eficaz
 Eficaz
 Pouco eficaz
 Ineficaz

2. Classifique a eficácia dos meios de comunicação interna abaixo listados.

2.1. Telefone fixo				
2.2. Site da UFP (Página de Internet da UFP)				
2.3. Correio electrónico				
2.4. Revista da UFP				
2.5. Placares informativos disponíveis nos pisos dos edifícios pedagógicos				

QUESTIONÁRIO SOBRE COMUNICAÇÃO INTERNA - QUESCI © 2007 UFP

	Muito eficaz	Eficaz	Pouco eficaz	Ineficaz
2.6. Plataforma UFP-UV				
2.7. Newsletters electrónicas (Boletins electrónicos)				
2.8. Comunicação escrita				
2.9. Comunicação Oral				
2.10. Reuniões				
2.11. Correio Interno				
2.12. Sinalética (tabuletas, indicações de gabinetes, etc.)				
2.13. Rede informática local				
SOMENTE PARA PESSOAL NÃO-DOCENTE				
2.14. Placar do ponto				

	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente

3. Classifique as seguintes afirmações relativamente à utilização do telefone fixo.

3.1. O tempo de espera no acesso à central telefónica é adequado.				
3.2. O tempo de espera na realização de chamadas é adequado.				
3.3. O horário da central telefónica é adequado.				
3.4. A realização de chamadas para números móveis é fácil.				

4. Classifique as seguintes afirmações relativamente à utilização do Site da UFP (página de Internet da UFP).

4.1. O site da UFP (página de Internet da UFP) é funcional (os percursos são lógicos).				
4.2. A informação é actualizada.				
4.3. O site da UFP (página de Internet da UFP) é apelativo.				
4.4. O acesso aos computadores de uso colectivo é fácil.				

5. Classifique as seguintes afirmações relativamente à utilização do correio electrónico.

5.1. O Spam (lixo electrónico) é reduzido.				
5.2. A informação é correctamente direccionada.				
5.3. O acesso aos computadores de uso colectivo é fácil.				
5.4. Sei como funciona o correio electrónico.				

QUESTIONÁRIO SOBRE COMUNICAÇÃO INTERNA - QUESCI © 2007 UFP

6. Costuma usar a plataforma UFP-UV?

6.1. SIM 6.2. NÃO

Se respondeu negativamente, identifique as possíveis razões:

6.2.1. por não saber utilizar

6.2.2. por não estar habituado(a)

6.2.3. por desconhecimento da sua existência

6.2.4. por falta de formação

6.2.5. Outro(s) _____

7. Que outros meios de comunicação interna sugere?

Caixa de Sugestões

Intranet

Jornal Interno

Outro(s) _____

8. Existem outros aspectos da comunicação interna que considere relevantes e que não tenham sido abordados neste questionário?

SIM NÃO

Se respondeu afirmativamente, refira qual ou quais _____

A seguir, pedimos que indique alguns dados sobre a sua pessoa (tenha presente que este questionário é anónimo pelo que a sua identificação é impossível).

Caracterização do entrevistado(a):

Sexo

Masculino Feminino

Faixa etária

18-25 anos 26-35 anos 36-45 anos 46-55 anos +55 anos

Tempo de serviço na UFP

0-3 anos 4-6 anos 7-10 anos +10 anos

Função

Docente Não-Docente

AGRADECEMOS A SUA COLABORAÇÃO!

Os resultados deste questionário serão divulgados oportunamente.