

QUESTIONÁRIO

Este questionário enquadra-se na Pós-Graduação em Gestão de Recursos Humanos 2003/2004 do INDEG/ISCTE. Tem como objectivo o estudo acerca da performance do conhecimento no seio de uma empresa.

No questionário seguinte são descritos alguns níveis de performance do conhecimento. A sua tarefa consiste em responder da forma mais objectiva possível de modo a caracterizar a existência dessa mesma performance.

Para responder às questões fechadas deverá utilizar uma escala de cinco pontos, a seguir apresentada, basta indicar a sua opção de resposta em cada uma das questões tendo em conta que **1 corresponde a “muito raro”, 2 “raro”, 3 “regular”, 4 “frequente” e 5 “muito frequente”**.

Nas questões abertas deverá responder de forma clara, sucinta e objectiva.

A informação recolhida por este instrumento será mantida em total confidencialidade, quer no que diz respeito à empresa¹ quer a cada um dos colaboradores.

¹ A empresa será denominada por empresa “SMART”.

QUESTIONÁRIO

NÍVEL I - INFORMAÇÃO DE DADOS

1. A organização funciona com diversos dados provenientes de canais externos? 1 2 3 4 5
2. Os *inputs* adquiridos através desses dados são essenciais para a prossecução do objectivo da empresa? 1 2 3 4 5
3. A empresa utiliza instrumentos que permitam uma análise ao longo do tempo do impacto desses *inputs*? 1 2 3 4 5
4. É disponibilizado apoio (formação) no processamento dos *inputs* em *outputs*? 1 2 3 4 5
5. São incutidos mecanismos internos que permitam analisar os impactos dos *inputs* na performance interna do trabalho? 1 2 3 4 5
6. Tem acesso a bases de dados, jornais comerciais e outros recursos relevantes no desempenho das suas funções? 1 2 3 4 5
7. Existem processos e tecnologias que disponibilizem esses dados pelos colaboradores? 1 2 3 4 5

NÍVEL II - INFORMAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

1. É disponibilizado apoio básico (formação) que lhe permita utilizar convenientemente o equipamento tecnológico, software e outras ferramentas de suporte ao seu trabalho? 1 2 3 4 5
2. Existem instrumentos que permitam acompanhar as variações dos fluxos de trabalho e do cumprimento dos procedimentos (checklists, gráficos de fluxo e outras ferramentas estatísticas)?
Justifique.

-
3. Individualmente utiliza métodos que asseguram os *outputs* chave do seu trabalho? 1 2 3 4 5
4. Na entrada de um novo colaborador existem orientações formais quanto a políticas, procedimentos e standards de funcionamento interno? 1 2 3 4 5
5. A recolha de dados segue uma linha de orientação coerente entre todos os colaboradores? **Dê a sua opinião.**
6. Estão implementadas linhas de orientação formais para lidar com os clientes? **Dê a sua opinião adaptada a sua performance.**
7. Está implementado um instrumento/procedimento de resposta eficaz às questões frequentemente colocadas pelos clientes? 1 2 3 4 5
- 7-a) Utiliza com rigor esse instrumento/procedimento? **Comente.**
8. As bases de dados estão articuladas com as necessidades de funcionamento da empresa? **Justifique.**
9. Quando não há conformidade com os procedimentos instituídos as consequências são analisadas e compreendidas em grupo para que estas não se repitam? 1 2 3 4 5

NÍVEL III - INFORMAÇÃO FUNCIONAL

1. Utiliza *frame-works* e *work flows* no desempenho das suas funções? 1 2 3 4 5
2. Utiliza ferramentas de software, técnicas de gestão de projecto e 1 2 3 4 5

reports que permitam a análise do seu progresso?

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 3. Tem uma noção clara das linhas chave de performance e produtividade? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Fomenta-se o trabalho em equipa com o objectivo de redesenhar os desempenhos e necessidades de cada um? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Partilham-se internamente as boas práticas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. As contribuições individuais são partilhadas como recurso comum da empresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NÍVEL IV - INFORMAÇÃO DE GESTÃO

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. As tarefas e funções podem ser facilmente redesenhadas nos diferentes grupos de trabalho? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. O desenho e uso regular dos processos de planeamento dentro das funções e <i>Workgroups</i> é consistente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. O feedback do seu trabalho é frequente? (360° <i>feedback</i>). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. São disponibilizadas ferramentas analíticas (tais como diagramas de causa-efeito, análise de campos-de-forças e estatísticas) que lhe ajude a descobrir a causa dos problemas de performance? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4 a) Utiliza-as? **Comente.**

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. O processo social de criação e partilha do conhecimento é entendido e sustentado pela cultura organizacional? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Considera importante o trabalho em equipa suportado com tecnologias de comunicação, tais como <i>groupware</i> , intranet e e-mail? Justifique. | | | | | |

-
7. Qual a sua consideração acerca da existência de uma política de apoio e recompensas ao trabalho em equipa. **Comente.**

NÍVEL V - INFORMAÇÃO DE INTEGRAÇÃO

1. Há uma teoria clara do seu desempenho no contexto global da missão da empresa? **Comente.**
2. Colabora em processos de planeamento, pesquisa e tentativas de planeamento futuro? 1 2 3 4 5
3. O pensamento sistémico é incentivado? 1 2 3 4 5
4. Há interesse por parte da direcção na validação dos métodos processuais já existentes? 1 2 3 4 5
5. É incentivada a interacção com o ambiente mediante a participação em associações profissionais, conferências, apresentações e outros? 1 2 3 4 5
6. A estratégia e a filosofia da empresa estão claramente definidas e entendidas por todos? 1 2 3 4 5
7. Sente-se confortável nos contactos com os colegas para resolver um problema? 1 2 3 4 5

NÍVEL VI - INFORMAÇÃO DE RENOVAÇÃO

1. Existem processos para renovação contínua da visão da empresa? 1 2 3 4 5
2. Existe por parte da empresa um envolvimento externo em pesquisa e aprendizagem, tais como estudos, *benchmarking* mundial ou de consórcio? 1 2 3 4 5

-
- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 3. Incentivam-se os colaboradores, a nível individual como em grupo, a participar em reflexões e renovações de processos, convívios <i>outdoor</i> ou projectos especiais? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. A empresa está comprometida em desempenhar um papel social na comunidade mediante a participação em programas sociais e/ou troca de experiências? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Incentivam-se os colaboradores a internamente colocarem questões sobre ética, visão e propósito da empresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. A empresa analisa as práticas de gestão e a comunicação interna? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. A empresa possui uma estratégia que vise diversificar e atrair talentos (especialistas) para a sua equipa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Existe um envolvimento com o ambiente em pesquisa que visa analisar tendências sociais económicas e tecnológicas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. É dada importância ao envolvimento activo dos clientes (externos) nos processos de renovação dos propósitos da empresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NÍVEL VII - INFORMAÇÃO DE UNIÃO

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Avalia o impacto social e económico quando introduz um novo serviço ou entra num novo mercado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. É questionada a sustentabilidade da empresa quando são desenvolvidas estratégias, objectivos e políticas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Apoia-se o bem-estar social na comunidade onde a unidade da empresa funciona? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Fala-se livremente na empresa sobre a comunidade global, o bem-estar ambiental e o seu próprio bem-estar interior? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Agradecemos a colaboração prestada, essencial para a realização do referido estudo, e informamos que o mesmo será disponibilizado futuramente.