



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA

INDEG – ESCOLA DE GESTÃO DO ISCTE

MESTRADO EM GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

QUESTIONÁRIO

Este questionário visa efectuar um estudo sobre o perfil do gestor de risco nas organizações de saúde portuguesas. Tem por objectivo definir o perfil do gestor de risco e compreender as implicações que decorrem ao nível de cultura de orientação para o erro e para a cultura da fiabilidade, comparando organizações de saúde que possuem gestor de risco nos seus quadros de pessoal com organizações onde não existe.

Pedimos-lhe por isso que responda às perguntas que se seguem, assinalando a sua opinião, contributo importante para a melhoria dos nossos conhecimentos face às organizações de saúde.

Agradecemos que responda a todas as questões.

Os dados recolhidos neste questionário são **confidenciais** e **anónimos**.

Encontramo-nos ao dispor para qualquer esclarecimento, reafirmando a nossa total disponibilidade para, e após conclusão do trabalho, apresentar os seus resultados.

Gratos pela sua colaboração

Vânia Gomes Gonçalves

Secção I: Informações sobre Dados Pessoais

Responda às perguntas sobre os seus dados pessoais, preenchendo com uma cruz – **X** – no quadrado apropriado ou escrevendo as informações solicitadas. Estas informações são confidenciais e são utilizadas exclusivamente para análise dos grupos inquiridos.

1. **Idade:** _____ anos

2. **Sexo:** Feminino Masculino

3. **Estado Civil:** Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Viúvo(a) Outro: _____

4. **Habilitações académicas:** (selecione apenas uma resposta)

4.1. Bacharelato

4.3. Mestrado

4.2. Licenciatura

4.4. Doutoramento

5. **Habilitações profissionais:**

5.1. Enfermeiro nível I

5.5. Enfermeiro supervisor

5.2. Enfermeiro graduado

5.6. Médico

5.3. Enfermeiro especialista

5.7. Outro: _____

5.4. Enfermeiro chefe

6. **Tempo de exercício profissional:** _____ anos _____ meses

7. **Tempo de exercício neste hospital?** _____ anos _____ meses

8. **Hospital e serviço onde desempenha funções:** _____

9. **Tempo de exercício no actual serviço:** _____ anos _____ meses

10. **Tipo de vínculo à instituição:**

10.1. Quadro – função pública

10.4. Contrato de trabalho por tempo indeterminado

10.2. Contrato administrativo de provimento

5.6. Contrato de comissão de serviço

10.3. Contrato de trabalho a termo certo

5.7. Outro: _____

11. **Tipo de horário:** Fixo Por turnos

12. **A organização foi alvo de processo de acreditação?** Não Sim. Qual a entidade? _____

Se desempenhar a função de Gestor de Risco responda às seguintes questões:

13. **Número de anos de experiência na Gestão de Risco:** _____ anos _____ meses

14. **Formação formal que recebeu na área da Gestão de Riscos:**

13.1. Cursos na Faculdade

13.3. Seminários/Programas certificados

13.2. Cursos de desenvolvimento profissional

13.4. Outros: _____

15. **A nível profissional que funções desempenha:** (assinale as várias opções)

15.1. Enfermeiro

15.8. Administrador

15.2. Enfermeiro graduado

15.9. Advogado

15.3. Enfermeiro especialista

15.10. Gestor de risco _____

15.4. Enfermeiro chefe

15.11. Director da gestão de risco

15.5. Enfermeiro supervisor

15.12. Gestor da qualidade

15.6. Médico

15.13. Outro: _____

15.7. Director de serviço

Gestor de Risco de Cuidados de Saúde – Delineamento das Funções

Secção II: Enumeração das tarefas

Na sua organização de saúde existe Gestor de Risco? Sim Não

Se respondeu afirmativamente, responda às seguintes questões. Caso a sua resposta seja negativa, passe para a secção IV.

Leia e considere cada tarefa relativamente às respectivas áreas de conteúdo (por exemplo, **I – Prevenção/ Redução de Perdas**). Classifique cada tarefa em termos de importância, colocando um **círculo** à volta do número apropriado (**0-5**), utilizando a escala de importância apresentada.

Importância: Qual a importância das tarefas apresentadas nas páginas seguintes para o desempenho eficiente de um Gestor de Risco de Cuidados de Saúde?

0 = Nenhuma importância

1 = Importância mínima

2 = Importância abaixo da média ou baixa

3 = Importância média

4 = Importância acima da média ou alta

5 = Importância extrema

I. Prevenção/Redução de Perdas

	Importância:						
	1	0	1	2	3	4	5
1. Elaborar relatórios estatísticos e qualitativos sobre gestão de risco	1	0	1	2	3	4	5
2. Desenvolver e manter comunicações e relações com os departamentos e funções-chave, incluindo mas não se limitando a:							
a) Recursos humanos	2	0	1	2	3	4	5
b) Controlo de infeções	3	0	1	2	3	4	5
c) Enfermagem	4	0	1	2	3	4	5
d) Processos clínicos	5	0	1	2	3	4	5
e) Gestão da qualidade	6	0	1	2	3	4	5
f) Pessoal médico	7	0	1	2	3	4	5
g) Relações com pacientes	8	0	1	2	3	4	5
h) Departamentos clínicos de alto risco	9	0	1	2	3	4	5
i) Gestão da utilização	10	0	1	2	3	4	5
j) Condições de utilização	11	0	1	2	3	4	5
k) Ética biomédica	12	0	1	2	3	4	5
l) Farmácia	13	0	1	2	3	4	5
m) Protecção	14	0	1	2	3	4	5
n) Segurança	15	0	1	2	3	4	5
o) Referências	16	0	1	2	3	4	5
p) Saúde Ocupacional	17	0	1	2	3	4	5
q) Marketing/Relações públicas	18	0	1	2	3	4	5
r) Cumprimento da regulamentação	19	0	1	2	3	4	5
s) Finanças	20	0	1	2	3	4	5
3. Colaborar/participar na Política de Sinalização de Eventos Sentinela	21	0	1	2	3	4	5
4. Comunicar resultados de análises relativamente a tendências/riscos	22	0	1	2	3	4	5
5. Conceber, implementar e manter um sistema de recolha de dados de gestão de riscos:							
a) Relatórios de incidentes por escrito	23	0	1	2	3	4	5
b) Informações dadas por pessoal, comissões ou outros departamentos	24	0	1	2	3	4	5
c) Reclamações de clientes	25	0	1	2	3	4	5
d) Informações sobre a gestão da qualidade	26	0	1	2	3	4	5
e) Pedidos de processos clínicos	27	0	1	2	3	4	5
f) Conflitos de cobranças	28	0	1	2	3	4	5
g) Consultas/pesquisas	29	0	1	2	3	4	5
h) Investigações policiais	30	0	1	2	3	4	5

i) Relatórios de Eventos Compensatórios Potenciais	31	0	1	2	3	4	5
j) Relatórios sobre dispositivos e registos de rastreio	32	0	1	2	3	4	5
k) Indicadores clínicos	33	0	1	2	3	4	5
l) Relatórios de acidentes de funcionários	34	0	1	2	3	4	5
m) Relatórios de segurança	35	0	1	2	3	4	5
n) Relatórios de perdas	36	0	1	2	3	4	5
6. Assegurar a existência de um programa de revogação de produtos	37	0	1	2	3	4	5
7. Assegurar a existência das políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para a obtenção de um consentimento informado	38	0	1	2	3	4	5
8. Conceber, implementar e manter programas de formação sobre tópicos relacionados com a gestão de riscos, relativamente a:							
a) Administração	39	0	1	2	3	4	5
b) Pessoal Médico	40	0	1	2	3	4	5
c) Pessoal de enfermagem e outro pessoal clínico	41	0	1	2	3	4	5
d) Funcionários não clínicos	42	0	1	2	3	4	5
e) Pessoal administrativo	43	0	1	2	3	4	5
f) Fornecedores de cuidados pré-hospitalares	44	0	1	2	3	4	5
g) Pessoal de agência	45	0	1	2	3	4	5
h) Pessoal interno/estudantes	46	0	1	2	3	4	5
i) Comunidade	47	0	1	2	3	4	5
j) Aplicação da lei	48	0	1	2	3	4	5
k) Fornecedores	49	0	1	2	3	4	5
l) Voluntários	50	0	1	2	3	4	5
9. Implementar um programa de controlo do risco contratual:							
a) Revisão de contratos para:							
1. Exposições a riscos	51	0	1	2	3	4	5
2. Hipóteses de risco	52	0	1	2	3	4	5
3. Provisões/requisitos de seguros	53	0	1	2	3	4	5
4. Cláusula de desresponsabilização	54	0	1	2	3	4	5
5. Indemnizações	55	0	1	2	3	4	5
6. Cumprimento da regulamentação	56	0	1	2	3	4	5
b) Recomendar/implementar modificações para resolver riscos identificados	57	0	1	2	3	4	5
c) Assegurar a existência de um programa de seguimento da manutenção e retenção de contratos	58	0	1	2	3	4	5
10. Conceber, implementar e manter um sistema de análise e verificação das tendências dos dados de gestão de risco de todas as fontes pertinentes, incluindo:							
a) Relatórios de incidentes por escrito	59	0	1	2	3	4	5
b) Declarações	60	0	1	2	3	4	5
c) Relatórios de pacientes, familiares e visitas	61	0	1	2	3	4	5
d) Pedidos de processos clínicos	62	0	1	2	3	4	5
e) Inquéritos sobre cobranças	63	0	1	2	3	4	5
f) Consultas	64	0	1	2	3	4	5
g) Indicadores clínicos	65	0	1	2	3	4	5
h) Relatórios de acidentes de funcionários	66	0	1	2	3	4	5
i) Inquéritos regulamentares	67	0	1	2	3	4	5
j) Relatórios de segurança	68	0	1	2	3	4	5
k) Investigações policiais	69	0	1	2	3	4	5
l) Relatórios de Eventos Compensatórios Potenciais	70	0	1	2	3	4	5
m) Informações e relatórios de comissões e departamentos	71	0	1	2	3	4	5
n) Registos de capelões	72	0	1	2	3	4	5
o) Referências	73	0	1	2	3	4	5
p) Inquéritos de satisfação	74	0	1	2	3	4	5
q) Relatórios de acreditação	75	0	1	2	3	4	5
r) Reclamações legais	76	0	1	2	3	4	5
s) Relatórios de utilização	77	0	1	2	3	4	5
t) Recusa de benefícios	78	0	1	2	3	4	5
u) Ofensas	79	0	1	2	3	4	5
v) Avisos de revogação	80	0	1	2	3	4	5

w) Relatórios e inquéritos externos e de terceiros (por exemplo, comunicação social, companhias de seguros, intermediários fiscais)	81	0	1	2	3	4	5
11. Reportar os resultados das actividades de gestão de risco às diferentes comissões	82	0	1	2	3	4	5
12. Dar resposta às preocupações da gestão de risco relativamente à responsabilidade profissional e à responsabilidade física dos funcionários e membros do pessoal da organização	83	0	1	2	3	4	5
13. Assegurar a existência de um programa na organização que exija que os membros do pessoal não efectivos, os fornecedores e os prestadores de serviços possuam seguros adequados, que cubram as exposições da organização aos riscos	84	0	1	2	3	4	5
14. Colaborar na preparação de respostas à comunicação social/inquéritos externos, relativamente a incidentes/ocorrências	85	0	1	2	3	4	5
15. Promover procedimentos apropriados para a retenção, acesso e destruição de processos clínicos, bem como a outros registos importantes	86	0	1	2	3	4	5

II. Gestão de Reclamações

		Importância:					
1. Aprovar/autorizar acordos	87	0	1	2	3	4	5
2. Calcular reservas de despesas e indemnizações	88	0	1	2	3	4	5
3. Notificar as companhias de reclamações potenciais ou reais	89	0	1	2	3	4	5
4. Implementar uma estratégia e actividades de gestão específicas para reclamações, incluindo:							
a) Designação de um consultor	90	0	1	2	3	4	5
b) Designação de Administradores Externos	91	0	1	2	3	4	5
c) Participação em depoimentos	92	0	1	2	3	4	5
d) Participação em reuniões de entendimento	93	0	1	2	3	4	5
e) Participação em julgamentos	94	0	1	2	3	4	5
f) Participação em audições de mediação e arbitragem	95	0	1	2	3	4	5
g) Pedidos de pesquisa/interrogatórios	96	0	1	2	3	4	5
h) Investigações	97	0	1	2	3	4	5
i) Selecção de peritos	98	0	1	2	3	4	5
j) Autoridade de tomada de decisões	99	0	1	2	3	4	5
k) Monitorização em curso de actividades de defesa	100	0	1	2	3	4	5
5. Preparar um arquivo de reclamações	101	0	1	2	3	4	5
6. Assegurar que são mantidos relatórios de perdas, de forma precisa e atempada	102	0	1	2	3	4	5
7. Desenvolver e implementar critérios para notificações do consultor de defesa, incluindo notificações e cobranças	103	0	1	2	3	4	5
8. Desenvolver e implementar critérios para actividades de Administradores Externos	104	0	1	2	3	4	5
9. Desenvolver normas para a selecção e avaliação do consultor de defesa	105	0	1	2	3	4	5
10. Desenvolver normas para a selecção e avaliação de Administradores Externos	106	0	1	2	3	4	5
11. Desenvolver normas e procedimentos para a gestão e resolução de reclamações, em conformidade com a legislação local pertinente	107	0	1	2	3	4	5
12. Assegurar que a administração é mantida informada sobre casos de alta exposição ao risco e de reclamações agregadas, incluindo o seu impacto no programa de financiamento de riscos	108	0	1	2	3	4	5

III. Financiamentos de Riscos

		Importância:					
1. Manter e coordenar dados de exposição para a organização	109	0	1	2	3	4	5
2. Colaborar com actuários, para desenvolver dados de exposição	110	0	1	2	3	4	5
3. Preencher formulários e renovações de seguros	111	0	1	2	3	4	5
4. Assegurar a existência de um mecanismo para a retenção, acesso e destruição de todos os contratos de seguros, certificados de seguros, programas de seguros e outros documentos chave relacionados com a função de financiamento de riscos	112	0	1	2	3	4	5
5. Colaborar com corretores/titulares de seguros, para determinar as necessidades de financiamento/cobertura de riscos da organização	113	0	1	2	3	4	5
6. Colaborar com corretores/actuários, para realizar renovações de programas de	114	0	1	2	3	4	5

financiamento/cobertura de riscos									
7. Avaliar a adequação dos limites de cobertura, dedutibilidades e pontos de ligação	115	0	1	2	3	4	5		
8. Avaliar linhas de cobertura, para determinar se estão cobertas todas as exposições	116	0	1	2	3	4	5		
9. Avaliar opções de financiamento de riscos para a organização, incluindo seguros comerciais, retenção, <i>captives</i> e grupos de retenção de risco	117	0	1	2	3	4	5		
10. Avaliar companhias/mercados alternativos e escolher a melhor opção para a organização	118	0	1	2	3	4	5		
11. Contratar consultores, para determinar a exequibilidade de técnicas alternativas de financiamento de riscos na organização	119	0	1	2	3	4	5		
12. Desenvolver estratégias completas de financiamento de riscos, para fazer face às áreas de exposição da organização, incluindo:									
a) Automóvel	120	0	1	2	3	4	5		
b) Directores e responsáveis	121	0	1	2	3	4	5		
c) Responsabilidade geral	122	0	1	2	3	4	5		
d) Responsabilidade profissional	123	0	1	2	3	4	5		
e) Responsabilidade de perturbação ambiental	124	0	1	2	3	4	5		
f) Propriedade	125	0	1	2	3	4	5		
g) Compensação de trabalhadores	126	0	1	2	3	4	5		
h) Responsabilidade de práticas laborais	127	0	1	2	3	4	5		
i) Erros e omissões de cuidados	128	0	1	2	3	4	5		
j) Crime e fiduciário	129	0	1	2	3	4	5		
k) Outros	130	0	1	2	3	4	5		
13. Realiza um programa de monitorização/avaliação de financiamento de riscos	131	0	1	2	3	4	5		

IV. Cumprimento da Regulamentação/Acreditação

		Importância:							
1. Promover o cumprimento de normas de entidades governamentais que regem a denúncia de eventos específicos	132	0	1	2	3	4	5		
2. Promover o cumprimento de legislação governamental específica	133	0	1	2	3	4	5		
3. Promover o cumprimento de legislação governamental e regulamentos que regem a confidencialidade dos pacientes, incluindo:									
a) Interrupção voluntária da gravidez ou aborto induzido	134	0	1	2	3	4	5		
b) Registos de abuso de drogas e álcool	135	0	1	2	3	4	5		
c) Serviços de planeamento familiar	136	0	1	2	3	4	5		
d) Registos de Vírus de Imunodeficiência Humana (VIH)	137	0	1	2	3	4	5		
e) Tratamento de saúde mental	138	0	1	2	3	4	5		
f) Doenças sexualmente transmissíveis	139	0	1	2	3	4	5		
4. Promover o cumprimento de requisitos governamentais de denúncia relativos a:									
a) Abuso de pacientes com perturbações mentais	140	0	1	2	3	4	5		
b) Abuso de crianças	141	0	1	2	3	4	5		
c) Violência doméstica	142	0	1	2	3	4	5		
d) Abuso de idosos	143	0	1	2	3	4	5		
e) Comportamento impróprio de funcionários, ao nível sexual	144	0	1	2	3	4	5		
5. Promover o cumprimento de requisitos que regem a violência no local de trabalho	145	0	1	2	3	4	5		
6. Colaborar com o pessoal da área de manutenção e operações, a fim de promover o cumprimento de:									
a) Normas de Riscos de Alta Protecção	146	0	1	2	3	4	5		
b) Códigos de segurança da vida humana	147	0	1	2	3	4	5		
c) Associação nacional de incêndios e protecção	148	0	1	2	3	4	5		
d) Administração de saúde e segurança ocupacional	149	0	1	2	3	4	5		
e) Código de serviços local e governamental	150	0	1	2	3	4	5		
f) Gestão de desperdícios	151	0	1	2	3	4	5		
7. Investigar e resolver reclamações sobre direitos humanos	152	0	1	2	3	4	5		
8. Promover o cumprimento de requisitos locais de comunicação de mortes a morgues/peritos médicos	153	0	1	2	3	4	5		
9. Formar o pessoal da organização em questões regulamentares relacionadas com a gestão de riscos	154	0	1	2	3	4	5		

10. Promover o cumprimento de regulamentos governamentais relativos à investigação e resolução de reclamações de clientes	155	0	1	2	3	4	5
11. Colaborar com outros departamentos na preparação de estudos de acreditação	156	0	1	2	3	4	5
12. Promover o cumprimento de regulamentos que regem a detenção involuntária de pacientes	157	0	1	2	3	4	5
13. Proporcionar consultoria permanente a outros departamentos, para promover o cumprimento de normas de acreditação	158	0	1	2	3	4	5
14. Promover o cumprimento dos requisitos da FDA (Food and Drug Administration)	159	0	1	2	3	4	5
15. Consultar departamentos/organizações sobre o planeamento da continuidade do negócio, emergências e prevenção contra catástrofes	160	0	1	2	3	4	5
16. Coordenar inquéritos e inspecções nas instalações, realizados por entidades governamentais e locais	161	0	1	2	3	4	5
17. Colaborar no desenvolvimento do plano de cumprimento de regulamentos da organização	162	0	1	2	3	4	5
18. Promover o cumprimento dos requisitos de comunicação de eventos do sistema de acreditação vigente (p.ex. Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations)	163	0	1	2	3	4	5
19. Promover o cumprimento de leis governamentais relacionadas com todos os programas de seguros	164	0	1	2	3	4	5

V. Operações

		Importância:					
1. Desempenhar tarefas de administração	165	0	1	2	3	4	5
2. Facultar informações para a preparação de orçamentos da organização	166	0	1	2	3	4	5
3. Supervisionar o pessoal da gestão de riscos	167	0	1	2	3	4	5
4. Desenvolver/manter políticas e procedimentos aplicados aos departamentos e modificá-los, se necessário	168	0	1	2	3	4	5
5. Preparar orçamentos do departamento de gestão de riscos	169	0	1	2	3	4	5
6. Desenvolver relatórios de gestão de riscos da organização	170	0	1	2	3	4	5
7. Coordenar/administrar comissões de gestão de risco	171	0	1	2	3	4	5
8. Desenvolver objectivos anuais para o departamento de gestão de riscos	172	0	1	2	3	4	5
9. Desenvolver objectivos anuais para os fornecedores de serviços	173	0	1	2	3	4	5
10. Formar pessoal da área da gestão de riscos	174	0	1	2	3	4	5
11. Desenvolver um plano de gestão de riscos	175	0	1	2	3	4	5
12. Avaliar a eficácia das actividades de gestão de riscos	176	0	1	2	3	4	5
13. Servir de elo de ligação com as entidades de aplicação da lei	177	0	1	2	3	4	5
14. Desenvolver políticas e procedimentos para a aceitação de documentos legais (por exemplo, intimações, reclamações, citações, ordens do tribunal)	178	0	1	2	3	4	5
15. Desenvolver provisões de confidencialidade relativamente à comunicação de informações sobre incidentes e/ou reclamações	179	0	1	2	3	4	5

VI. Bioética

		Importância:					
1. Coordenar/facultar orientação administrativa para a comissão de bioética	180	0	1	2	3	4	5
2. Rever políticas, procedimentos, formas e práticas relativamente a:		0	1	2	3	4	5
a) Directivas para a conformidade com princípios éticos e regulamentos aplicáveis	181	0	1	2	3	4	5
b) Critérios de morte cerebral	182	0	1	2	3	4	5
c) Retirada de suporte de vida	183	0	1	2	3	4	5
d) Ordem de não ressuscitação	184	0	1	2	3	4	5
e) Doação de órgãos	185	0	1	2	3	4	5
f) Pesquisa em sujeitos humanos para o cumprimento dos regulamentos aplicáveis	186	0	1	2	3	4	5
3. Disponibilizar consultoria de gestão para dilemas éticos específicos (casos)	187	0	1	2	3	4	5
4. Facultar formação para o pessoal, pacientes, familiares, comunidades, sobre os direitos dos pacientes (por exemplo, decisões de termo de vida)	188	0	1	2	3	4	5

Tarefas Adicionais do Gestor de Risco

Tendo em consideração a importância de cada uma das secções da lista de tarefas da função de Gestor de Risco, qual a percentagem que atribuiria a cada uma das seguintes áreas?

_____ %	I. Prevenção/Redução de Perdas
_____ %	II. Gestão de Reclamações
_____ %	III. Financiamento de Riscos
_____ %	IV. Cumprimento da Regulamentação/Acreditação
_____ %	V. Operações
_____ %	VI. Bioética
<u>_____ %</u>	
100 %	

Secção III: Competências para o desempenho da função de Gestor de Risco

Identifique as competências que considera fundamentais para o exercício da função de gestor de risco, assinalando-as com uma **cruz – X**:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tomada de decisão | <input type="checkbox"/> Responsabilidade pessoal |
| <input type="checkbox"/> Direcção | <input type="checkbox"/> Ser digno de confiança |
| <input type="checkbox"/> Consciência do problema | <input type="checkbox"/> Cumprimento de prazos/oportunidade |
| <input type="checkbox"/> Capacidade de delegar decisões | <input type="checkbox"/> Profissionalismo |
| <input type="checkbox"/> Planeamento a curto prazo | <input type="checkbox"/> Lealdade |
| <input type="checkbox"/> Planeamento estratégico | <input type="checkbox"/> Tolerância |
| <input type="checkbox"/> Coordenação | <input type="checkbox"/> Adaptabilidade |
| <input type="checkbox"/> Definição de objectivos | <input type="checkbox"/> Pensamento criativo |
| <input type="checkbox"/> Monitorização | <input type="checkbox"/> Avaliação cultural |
| <input type="checkbox"/> Motivação pela autoridade | <input type="checkbox"/> Resiliência |
| <input type="checkbox"/> Motivação pela persuasão | <input type="checkbox"/> Gestão do stress |
| <input type="checkbox"/> <i>Team building</i> | <input type="checkbox"/> Capacidade de escuta |
| <input type="checkbox"/> Produtividade | <input type="checkbox"/> Comunicação oral |
| <input type="checkbox"/> Iniciativa | <input type="checkbox"/> Apresentação pública |
| <input type="checkbox"/> Foco nas tarefas | <input type="checkbox"/> Comunicação escrita |
| <input type="checkbox"/> Urgência | <input type="checkbox"/> Desenvolvimento de metas |
| <input type="checkbox"/> Determinação | <input type="checkbox"/> Avaliação de desempenho |
| <input type="checkbox"/> Compaixão | <input type="checkbox"/> Fornecimento de feedback |
| <input type="checkbox"/> Cooperação | <input type="checkbox"/> Enriquecimento profissional |
| <input type="checkbox"/> Sociabilidade | <input type="checkbox"/> Desenvolvimento pessoal |
| <input type="checkbox"/> Cortesia | <input type="checkbox"/> Capacidades técnicas |
| <input type="checkbox"/> Astúcia política | <input type="checkbox"/> Consciência organizacional |
| <input type="checkbox"/> Assertividade | <input type="checkbox"/> Preocupação com a quantidade |
| <input type="checkbox"/> Procura de contributos | <input type="checkbox"/> Preocupação com a qualidade |
| <input type="checkbox"/> Satisfação do cliente | <input type="checkbox"/> Preocupação financeira |
| <input type="checkbox"/> Ordem | <input type="checkbox"/> Preocupação com a segurança |
| <input type="checkbox"/> Orientação segundo regras | |
| <input type="checkbox"/> Outras: _____ | |

Secção IV: Cultura de Orientação ao Erro

Avalie até que ponto os seguintes itens, se aplicam a si, colocando um **círculo** à volta do número apropriado (0-5), utilizando a escala de importância apresentada:

1 = De modo algum (nada)	3 = Nem muito nem pouco	5 = Totalmente
2 = Um pouco	4 = Bastante	

I. Competência do Erro	1. Quando cometo um erro, sei como corrigi-lo de imediato.	1	2	3	4	5
	2. Quando faço algo mal no trabalho, corrijo imediatamente.	1	2	3	4	5
	3. Se de todo é possível corrigir um erro, então sei normalmente o que fazer para o corrigir.	1	2	3	4	5
	4. Não deixo fugir o objectivo, embora possa cometer erros.	1	2	3	4	5
II. Aprender com os Erros	5. Os erros ajudam a melhorar o meu trabalho.	1	2	3	4	5
	6. Os erros fornecem informação útil para poder continuar o meu trabalho.	1	2	3	4	5
	7. Os meus erros ajudam-me a melhorar o meu trabalho.	1	2	3	4	5
	8. Os meus erros ajudaram-me a melhorar o meu trabalho.	1	2	3	4	5
III. Correr o Risco de Errar	9. Se alguém quer alcançar algo no trabalho, tem de arriscar cometer erros.	1	2	3	4	5
	10. É melhor correr o risco de cometer erros do que “sentar-se atrás de alguém”.	1	2	3	4	5
	11. Para continuar com o meu trabalho, motivo-me com coisas que podem correr mal.	1	2	3	4	5
	12. Prefiro errar do que não fazer nada.	1	2	3	4	5
IV. Tensão do Erro	13. Fico stressado quando erro.	1	2	3	4	5
	14. Normalmente tenho medo de errar.	1	2	3	4	5
	15. Fico embaraçado quando cometo erros.	1	2	3	4	5
	16. Quando erro no trabalho, perco a calma e fico zangado.	1	2	3	4	5
	17. Enquanto trabalho estou preocupado por poder fazer algo errado.	1	2	3	4	5
V. Antecipação do Erro	18. No desenvolvimento das minhas tarefas, a probabilidade de errar é elevada.	1	2	3	4	5
	19. Quando começo algum trabalho estou ciente de que os erros podem ocorrer.	1	2	3	4	5
	20. A maior parte das vezes não fico admirado com os meus erros, pois já os espero.	1	2	3	4	5
	21. Antecipo a ocorrência de erros no meu trabalho.	1	2	3	4	5
	22. Espero que algo corra mal de tempos a tempos.	1	2	3	4	5
VI. Encobrimento dos Erros	23. Porquê mencionar um erro quando ele não é óbvio?	1	2	3	4	5
	24. Não é vantajoso tornar público um erro.	1	2	3	4	5
	25. Não considero útil discutir os meus erros.	1	2	3	4	5
	26. Pode ser útil encobrir os meus erros.	1	2	3	4	5
	27. Prefiro manter os meus erros só para mim.	1	2	3	4	5
	28. Os colaboradores que admitem os seus erros, cometem um grande erro.	1	2	3	4	5
VII. Comunicação do Erro	29. Quando cometo um erro no trabalho comunico-o aos meus colegas para que não cometam os mesmos erros.	1	2	3	4	5
	30. Se não consigo corrigir sozinho os meus erros, peço ajuda aos meus colegas.	1	2	3	4	5
	31. Se não consigo gerir a correcção de um erro, posso confiar nos outros.	1	2	3	4	5
	32. Quando faço algo errado, questiono os outros como posso fazer melhor.	1	2	3	4	5
VIII. Pensar nos Erros	33. Depois de cometer um erro, penso como é que aconteceu.	1	2	3	4	5
	34. Normalmente penso: “Como podia ter previsto isto?”.	1	2	3	4	5
	35. Se algo corre mal no trabalho, penso cuidadosamente nele.	1	2	3	4	5
	36. Depois de um erro ocorrer, penso durante bastante tempo o que fazer para o corrigir.	1	2	3	4	5
	37. Quando um erro ocorre, analiso-o minuciosamente.	1	2	3	4	5

Secção V: Cultura da Fiabilidade

Avalie até que pontos os seguintes itens, se aplicam a si, colocando um **círculo** à volta do número apropriado (0-5), utilizando a escala de importância apresentada:

1 = Discordo totalmente | 3 = Não concordo nem discordo | 5 = Concordo totalmente
2 = Discordo | 4 = Concordo

Resiliência	1. Temos processos de trabalho preparados para dar resposta a situações inesperadas que actuam de forma independente da hierarquia	1	2	3	4	5
	2. A organização está preparada para analisar e responder a situações inesperadas	1	2	3	4	5
	3. As pessoas chamadas a lidar com situações inesperadas são as melhor preparadas para isso, mesmo se essa não era a sua função habitual	1	2	3	4	5
	4. Quando surgem situações inesperadas, são mobilizadas para as resolver as pessoas certas, sejam quais forem as tarefas que elas executem no seu dia a dia	1	2	3	4	5
Deferência	5. Os colaboradores com melhor reputação são os melhores profissionais, e não necessariamente os que desempenham cargos hierarquicamente superiores	1	2	3	4	5
	6. Os melhores profissionais são os mais respeitados	1	2	3	4	5
	7. As pessoas confiam nas soluções encontradas pelos profissionais mais competentes	1	2	3	4	5
	8. Quando surgem situações inesperadas, as decisões dos melhores profissionais prevalecem sobre as das chefias	1	2	3	4	5
Preocupação com a falha	9. Quando surgem falhas ou incidentes as pessoas preocupam-se em registá-los e comunicá-los	1	2	3	4	5
	10. As equipas procuram analisar as causas das falhas ou incidentes que surgem	1	2	3	4	5
	11. As pessoas preocupam-se em detectar eventuais falhas, enganos ou erros	1	2	3	4	5
	12. As pessoas são incentivadas a detectar, reportar e analisar falhas, enganos ou erros	1	2	3	4	5
Relutância em simplificar interpretações	13. Perante situações inesperadas as pessoas valorizam o aparecimento de mais do que uma interpretação da situação	1	2	3	4	5
	14. Quando surgem situações imprevistas, as pessoas preocupam-se em discutir todas as soluções possíveis e não apenas as que habitualmente se utilizam nesses casos	1	2	3	4	5
	15. Em situações inesperadas, as pessoas procuram o máximo de informação possível, de maneira a escolher a melhor de entre as soluções possíveis	1	2	3	4	5
	16. Perante situações inesperadas, são bem vindas mais diversas interpretações sobre o que se está a passar	1	2	3	4	5
Sensibilidade às operações	17. Os profissionais têm as competências (conhecimento, experiências) necessárias para dar resposta às situações inesperadas que acontecem	1	2	3	4	5
	18. Os profissionais têm as competências (conhecimento, experiências) necessárias para dar resposta às situações inesperadas que acontecem	1	2	3	4	5
	19. Perante situações inesperadas, os profissionais têm capacidade para por em prática as decisões que tomaram para resolver a solução	1	2	3	4	5
	20. Os profissionais sentem que a organização apoia as decisões que tomam para resolver situações inesperadas	1	2	3	4	5

Por favor verifique se respondeu a todas as perguntas.

Obrigada.