

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Faculdade de Medicina, Psicologia e Terapia Ocupacional

Curso de Psicologia



Trabalho de Conclusão de Curso

O processo de comunicação entre colaboradores de uma instituição hospitalar

Carolina Lima da Silva

Pelotas, 2020

Carolina Lima da Silva

**O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO ENTRE COLABORADORES DE UMA
INSTITUIÇÃO HOSPITALAR**

Trabalho de conclusão de curso,
apresentado para a conclusão da
disciplina de Pesquisa em
Psicologia II, da Faculdade de
Medicina, ao curso de Psicologia da
Universidade Federal de Pelotas.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria Teresa Duarte Nogueira

Pelotas, 2020

Universidade Federal de Pelotas / Sistema de Bibliotecas
Catalogação na Publicação

S586p Silva, Carolina Lima da

O processo de comunicação entre colaboradores de uma instituição hospitalar / Carolina Lima da Silva ; Maria Teresa Duarte Nogueira, orientadora. — Pelotas, 2020.

25 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) — Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Pelotas, 2020.

1. Psicologia. 2. Comunicação. 3. Liderança. 4. Relações interpessoais. I. Nogueira, Maria Teresa Duarte, orient. II. Título.

CDD : 150

Elaborada por Elionara Giovana Rech CRB: 10/1693

CAROLINA LIMA DA SILVA

O processo de comunicação entre colaboradores de uma instituição hospitalar

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Psicologia, Faculdade de Medicina, Psicologia e Terapia Ocupacional, Universidade Federal de Pelotas.

Data da Defesa: 08 de janeiro de 2021

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Maria Teresa Duarte Nogueira (Orientadora)

Psicóloga Luana Bueno Ribeiro

Engenheiro Roberto Lenine Nogueira Carvalho

Psicóloga Roberta Schmechel Machado

Com gratidão, dedico este trabalho a Deus, meus pais que sempre me acompanharam ao longo desta jornada e minhas avós que as amo tanto.

Agradecimentos

À Deus, por guiar sempre meus passos, protegendo-me e me amando. Aos meus amados pais, em especial a minha mãe Nara, que com muito amor e dedicação esteve sempre ao meu lado em busca de mais uma conquista. As minhas avós a quem sempre dediquei e dedico todo meu amor e afeto. Meus queridos amigos e demais pessoas que sempre torceram por mim. Á minha amada orientadora Maria Teresa, a quem sou muito grata, cuja dedicação e paciência serviram como pilares de sustentação para a conclusão deste trabalho.

Resumo

SILVA, Carolina Lima. **O processo de comunicação entre colaboradores de uma instituição hospitalar**: Uma pesquisa. Orientadora: Maria Teresa Duarte Nogueira. 2020 Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Psicologia) – Faculdade de Medicina, Psicologia e Terapia Ocupacional, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2020.

O presente estudo trata de um tema tão explorado na atualidade, mas que se percebe que ainda existem muitos vieses, pois trata-se do tema comunicação nas organizações de trabalho. Todas as nossas atividades, ações e tarefas, são possíveis de realização porque nos comunicamos. A comunicação é essencial no relacionamento humano tanto no trabalho como na vida particular. Não existe organização sem comunicação, entretanto propõem-se a realização de um mapeamento em um ambiente hospitalar, visto que, a característica deste, requer grande atenção por se tratar de um espaço de trabalho que lida com diversas situações delicadas. Sendo que, o propósito deste, é coletar informações reais sobre como acontece a comunicação no Hospital Escola da Região Sul do Brasil e fornecer os dados para área de gestão de pessoas, assim, atuar em futuros projetos.

Palavras-chave: comunicação, liderança, relações interpessoais.

Sumário

1.Introdução.....	08
2.Questão de Pesquisa.....	09
3.Objetivos.....	09
3.1Objetivos Geral.....	09
3.2 Objetivos Específicos.....	10
4.Hipótese.....	10
5.Referencial Teórico.....	10
6.Procedimentos metodológicos.....	12
7.Análise e discussão dos resultados.....	13
8. Considerações finais.....	19
Referencias.....	20
Anexos.....	21
Anexo A.....	22
Anexo B.....	24

1. Introdução

A comunicação é fundamental nas relações pessoais, empresariais e educacionais. Pode ser feita de várias maneiras, entretanto, só existe realmente entendimento quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida. A comunicação não é somente a linguagem verbal, ela é feita em grande parte pela linguagem não-verbal. O importante é que uma esteja em concordância com a outra, de forma que a comunicação seja um processo completo e coerente. Contudo, os seres humanos, em sua complexidade, muitas vezes transmitem sem perceber uma mensagem verbal diferente da mensagem corporal, o que poderá dificultar a compreensão da sua mensagem.

Não existe liderança sem comunicação. Todas as nossas atividades, ações e tarefas, são possíveis de realização porque nos comunicamos. A comunicação é essencial no relacionamento humano tanto no trabalho como na vida particular.

A liderança existe porque no relacionamento humano do trabalho deve existir sempre um elemento que seja capaz de conduzir o grupo. Isso não seria possível se não existisse comunicação. Os líderes eficazes adaptam seu comportamento de liderança para satisfazer as necessidades dos seus subordinados e do ambiente organizacional.

Subordinados diferentes, com necessidades diferentes, precisam ser tratados de maneiras diferentes. Portanto, a eficácia depende do líder, dos liderados e das variáveis situacionais.

Não existe organização sem comunicação. A comunicação está presente em todos os momentos, quer formal ou informalmente, e em qualquer situação. A noção de informação está ligada à organização. Um dos aspectos fundamentais, que evidencia o grau de desenvolvimento e organização, é a qualidade das informações disponíveis e a sua utilização para a tomada de decisão. Os sistemas de informação formam parte da civilização humana.

Ambientes diferentes exigem a criação de diferentes sistemas, que utilizem diferentes combinações de propriedades. A comunicação é essencial

no desenvolvimento das funções administrativas. É impossível planejar, organizar, controlar e avaliar sem se comunicar.

Devido a esta atual compreensão das organizações, somente as com melhores estratégias e diferenciais sobreviverão. Por isso, valoriza-se cada vez mais qualidade e eficiência nos processos organizacionais, fatores que refletem diretamente nos produtos e serviços.

Considerando esta realidade atual, a comunicação torna-se fundamental e o suporte necessário ao bom relacionamento entre uma organização e seu público interno e externo. Por meio da comunicação é possível obter uma integração de recursos, em um processo no qual os participantes comunicam-se ininterruptamente a fim de atingir objetivos previamente determinados. A comunicação, tanto interna quanto externa, é uma ferramenta de extrema importância para qualquer organização e determinante no que se refere ao sucesso, independente do porte e da área de atuação. É uma ferramenta estratégica, pois muitos erros podem ser atribuídos às falhas de comunicação.

Diante do exposto acima propõem-se a realização de um mapeamento em um ambiente hospitalar, visto que, a característica deste, requer grande atenção por se tratar de um espaço de trabalho que lida com diversas situações delicadas.

Sendo que, o propósito deste, é coletar informações reais sobre como acontece à comunicação no Hospital Escola da Região Sul do Brasil e fornecer os dados para área de gestão de pessoas, assim, atuar em futuros projetos.

2. QUESTÃO DE PESUISA:

Como se dá a comunicação nas relações de trabalho de uma instituição hospitalar da cidade de Pelotas RS?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GERAL

Analisar como se dá o processo de comunicação nas relações de trabalho de uma instituição hospitalar na cidade de Pelotas RS.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar o nível de comunicação entre os colaboradores;
- Analisar como se dá a relação de trabalho entre os colaboradores;
- Identificar a percepção que o colaborador do Hospital tem referente ao seu contexto de trabalho;
- Verificar os níveis de comunicação e os seus canais entre funcionários e chefias;

4. HIPÓTESE

Acredita-se que por se tratar de uma instituição hospitalar que lida e trata de pessoas acometidas de alguma doença, as relações de comunicação entre colaboradores deve ocorrer de forma mais saudável.

5. REFERENCIAL TEÓRICO

Comunicação significa “a capacidade de trocar ou discutir ideias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre as pessoas” e também “convivência, trato, convívio”, segundo o *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*.

Etimologicamente, o termo “comunicação vem do latim *communicatio*, uma raiz *munis*, que significa “estar encarregado de”, que acrescido do prefixo *co*, o qual expressa simultaneidade, reunião e o termo *tio*, que reforça a ideia de atividade. é “atividade realizada conjuntamente”. Portanto, saber comunicar-se é ponto fundamental nas organizações.

Para lidar com as novas exigências de contextos organizacionais e sociais tem conduzido empresas a maiores investimentos da qualificação do colaborador. Evidentemente tais ações não são novidades, pois estiveram a serviço de diferentes modelos de organizações do trabalho e decorrência ajudaram a consolidar paradigmas que marcaram as organizações ao longo do último século (BOERGES-ANDRADE, ABBAD E MOURÃO, 2007).

Como afirma CHIAVENATTO (1979), a comunicação é essencial tanto para coordenação efetiva das atividades do grupo, como para a execução das funções administrativas deste.

A comunicação completa e eficaz, entendida como o fornecimento ou troca de informações, ideias e sentimentos, através da palavra escrita ou oral, ou de sinais, é vital para o ajuste das pessoas dentro de uma organização. Essa ideia é definida por MINICUCCI (1987), o qual salienta, ainda, dificilmente haver um aspecto da tarefa do administrador que não envolva comunicação.

Para o planejamento comunicacional e o seu planejamento administrativo estratégico é necessário às organizações conhecerem as características das várias formas de comunicação, pois cada uma influenciará de forma peculiar. Uma das formas mais importantes de comunicação dentro das organizações que é a comunicação interna, também conhecida como endocomunicação. Sua grande importância deve-se a ampliação da visão dos clientes internos, que se tornam verdadeiros parceiros (JACOMINI, 2011).

A comunicação interna é considerada de extrema importância para uma boa gestão organizacional, visto que integra os recursos humanos às tarefas a serem executadas, além de estimular a motivação das pessoas com intuito de compartilhar estratégias e agregar valor à organização. Constitui uma ferramenta estratégica que compatibiliza interesses à medida que compartilha valores, promove o diálogo, a troca de informações, de experiências e a participação de todos os níveis organizacionais, além de viabilizar ações voltadas prioritariamente aos clientes internos (JACOMINI, p.51, 2011).

Ainda para JACOMINI, (p.52,2011) a comunicação interna atua na empresa como vários fatores de sucesso:

1. Fator Estratégico quando proporciona a troca de conhecimento, na divulgação de informações, de objetivos estratégicos e aspectos da cultura organizacional, criando uma linguagem única compreensíveis a todos os níveis e incentivando o debate em um ambiente no qual os colaboradores têm liberdade para discutir questões relevantes em um espaço realmente integrado.
2. Fator de Integração quando incentiva o diálogo e por meio deste são estabelecidas relações estáveis e duradouras, fundamentais para a criação um ambiente favorável à troca de experiências e de conhecimentos, integrando os clientes internos aos objetivos e metas da organização.
3. Fator Motivação e Satisfação, quando os clientes internos têm acesso às informações e a oportunidade de externar suas opiniões - liberdade de participação.

6. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS:

O presente estudo, trata-se de uma pesquisa descritiva com enfoque quantitativo.

Segundo Campos (2008), a pesquisa descritiva busca conhecer e interpretar a realidade sem nela interferir, e descreve o que ocorre na realidade. De acordo com Chizzotti, (1998 apud CAMPOS, 2008), a pesquisa quantitativa é aquela que prevê a mensuração das variáveis pré-determinadas, buscando verificar e explicar sua existência, relação ou influência sobre outra variável.

Inicialmente foi solicitado a autorização da organização para aplicação da pesquisa, logo, o projeto foi encaminhado para o comitê de ética em pesquisa para aprovação.

Para a realização deste, foi realizada uma visita inicial ao campo de aplicação, para realização do teste piloto, com o objetivo de verificar se o instrumento responde à questão em estudo.

Para a execução da pesquisa, foi elaborado um questionário semiestruturado com 29 perguntas quantitativas (Anexo A), que buscam avaliar a comunicação e interação entre líderes e colaboradores em um ambiente hospitalar na cidade de Pelotas-RS.

O questionário foi aplicado em 292, entre eles, líderes e todos os colaboradores, inclusive nas Gerências (Superintendência, Gerência de Ensino e Pesquisa, Administrativa e Gerência de Atenção à Saúde) e por turno de serviço (manhã, tarde e noite). Foi necessário voluntários para ajudar na aplicação do instrumento, no qual, foi realizada uma seleção e treinamento para tal. Todos os participantes consentirão sua participação através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo B).

Por fim, os dados foram analisados, através do Exel, Windows.

7. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir da aplicação de duzentos e noventa e dois questionários e após análise dos mesmos, obtivemos os seguintes resultados:

Quando questionados sobre **as tarefas da sua atividade se são claramente definidas**, verificou-se que dos colaboradores que responderam ao questionário, portanto 163 marcaram que sempre o que corresponde a 56% destes; 81 responderam que frequentemente, correspondente à 28%, portanto verifica-se que esta forma de comunicação está muito bem satisfeita por parte dos colaboradores, já que 85% destes responderam que sempre e frequentemente, conforme gráfico 1.

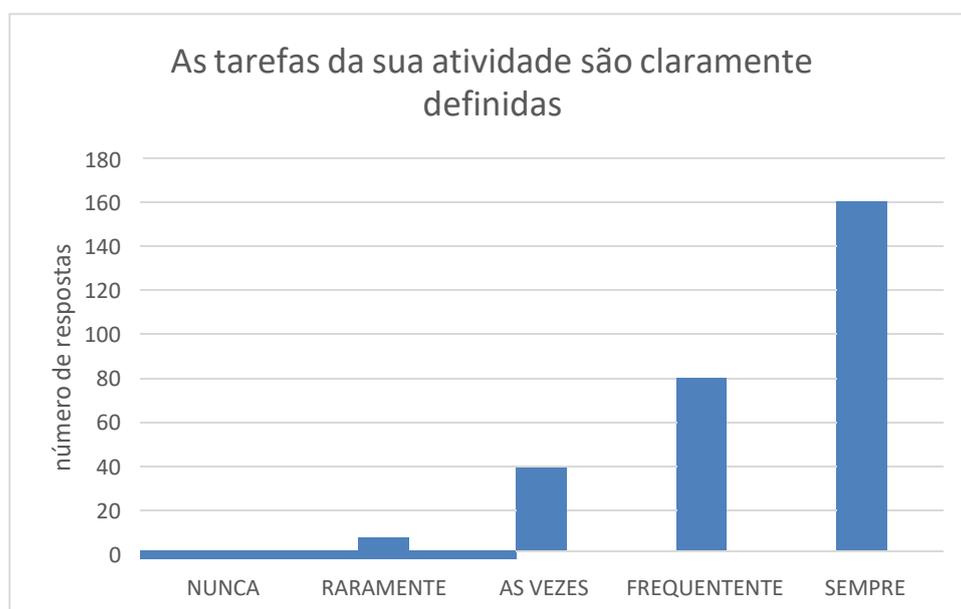


Gráfico 1

Ao serem questionados se **os funcionários são incluídos nas decisões**, conforme gráfico 2, obteve-se como resultado que, 93 destes, responderam que às vezes, ou seja, representa 32% da amostra; 89 responderam que frequentemente, que representa 30% e 60 responderam sempre, representando 21% dos respondentes.

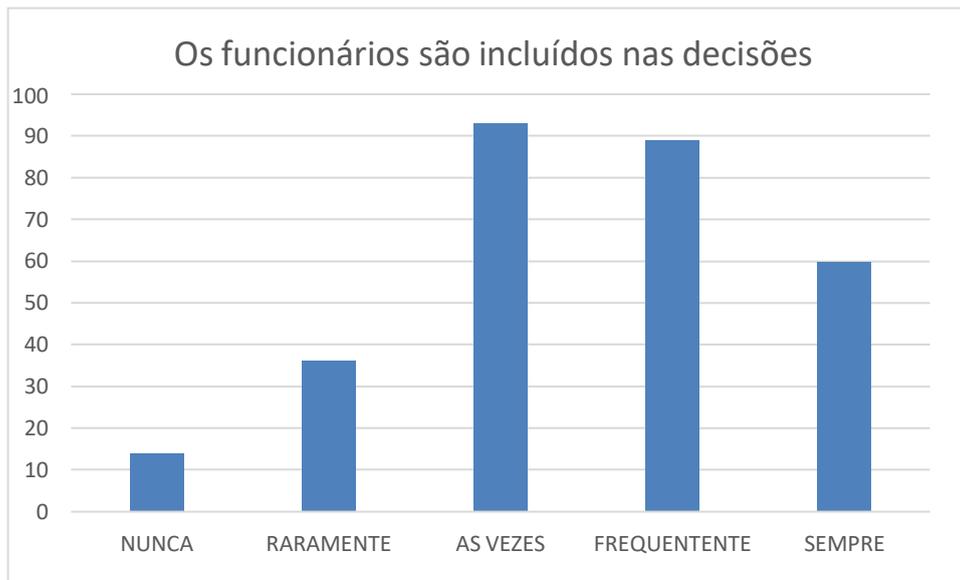


Gráfico 2

Já, no que se refere **se a comunicação entre funcionários é satisfatória**, 143 responderam que frequentemente, representando 49% e 85 responderam sempre, que representa 29%, conforme gráfico 3. Para SCHELLES (2008) a comunicação é fundamental nas relações pessoais, empresariais e educacionais. Pode ser feita de várias maneiras, entretanto, só existe realmente entendimento quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida. A comunicação não é somente a linguagem verbal, ela é feita em grande parte pela linguagem não-verbal. O importante é que uma esteja em concordância com a outra, de forma que a comunicação seja um processo completo e coerente.

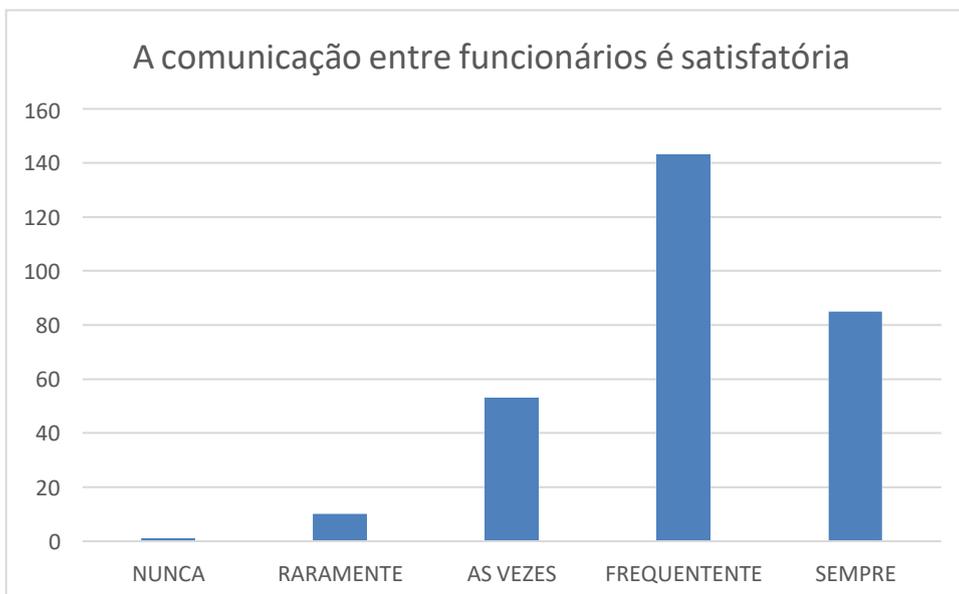


Gráfico 3

Quanto a questão sobre se **as informações que precisam para executar suas tarefas são de fácil acesso**, 130 responderam que frequentemente, representando 45% e 97 responderam sempre, que representa 33%, conforme gráfico 4.

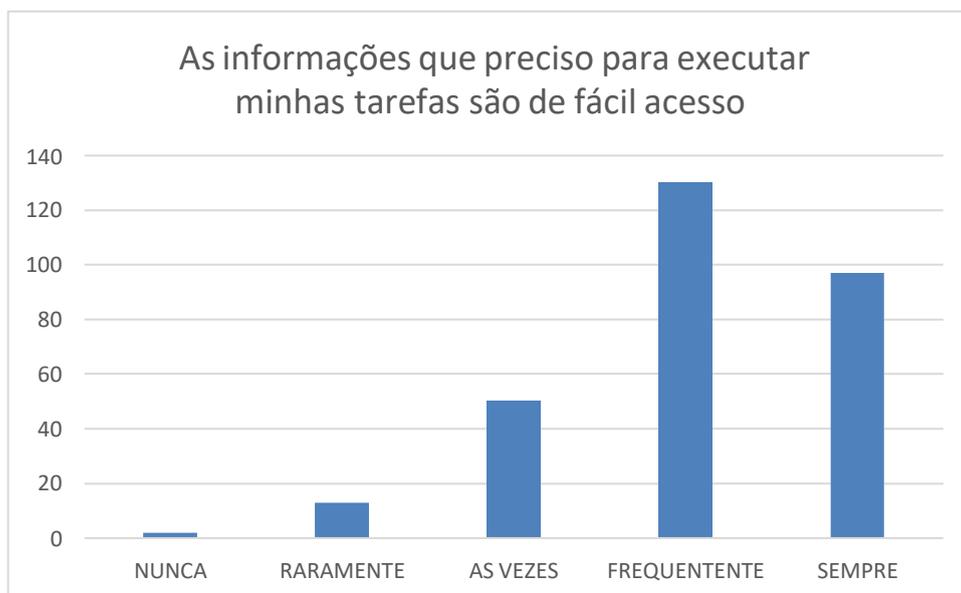


Gráfico 4

Quando questionados sobre **o recebimento de informações sobre a decisões que afetam diretamente sua área**, apresentado no gráfico 5, 86 responderam que frequentemente, representando 30% e 85 responderam sempre, que representa 29% e 82 responderam que as vezes, representando 28%. Segundo Feitosa (1987), as principais diretrizes para a comunicação eficiente são empatia, para isso o emissor precisa entrar 'inteiro' no processo comunicativo e o mesmo também precisa ser sensível ao comportamento do receptor.

Além disso para que o processo de comunicação seja eficaz há necessidade de ouvir. Ouvir significa prestar atenção ao que o outro fala, naquele momento precisa-se estar totalmente atento àquela troca de informações, é um momento único.

O sucesso de uma organização está intimamente ligado ao poder da comunicação, ou seja, tal resultado é a consequência da boa compreensão da comunicação das lideranças com suas respectivas equipes. Tornando as

necessidades em realidade, através da comunicação e da transformação da mensagem em fatos. O poder da comunicação consiste exatamente em que ela seja assertiva, e por mais clara que esta possa ser, sempre vai envolver subjetividade.

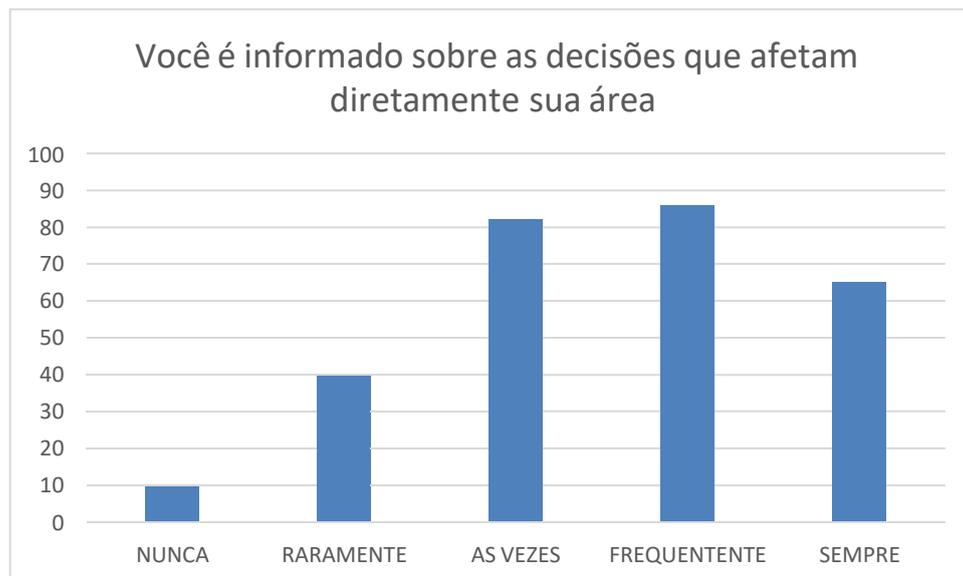


Gráfico 5

Já sobre **O relacionamento entre chefia e o funcionário se acontece de forma amigável**, apresentado no gráfico 6, 153 responderam que frequentemente, representando 52% e 92 responderam sempre, que representa 32%.

Segundo SCHELLES (2009), não há, hoje, mais espaço para dizeres muitas vezes repetidos por lideranças, tais como *'faça o que eu digo, mas não faça o que eu faço.'* Hoje, espera-se uma liderança pelo exemplo. Somente ações confirmadas com palavras e reforçadas com gestos resultam em confiança e respeito. Portanto, uma organização forte tem em suas lideranças e equipes uma preocupação em que a linguagem não-verbal reforce as idéias, expresse sentimentos, favoreça a relação interpessoal e facilite a compreensão do objetivo empresarial. As expressões faciais devem despertar o interesse e criar sinergia entre líderes e liderados, pois todos gostam de fazer parte de um objetivo, estar integrado e, para isso, nada melhor do que uma comunicação coerente. Um trabalho de anos em uma organização, por exemplo, para

melhorar o clima organizacional, no qual é avaliado as relações interpessoais, entre subordinado e chefia, o relacionamento, a comunicação, o entendimento das normas, diretrizes e políticas e demais variáveis que mostram o envolvimento do profissional.

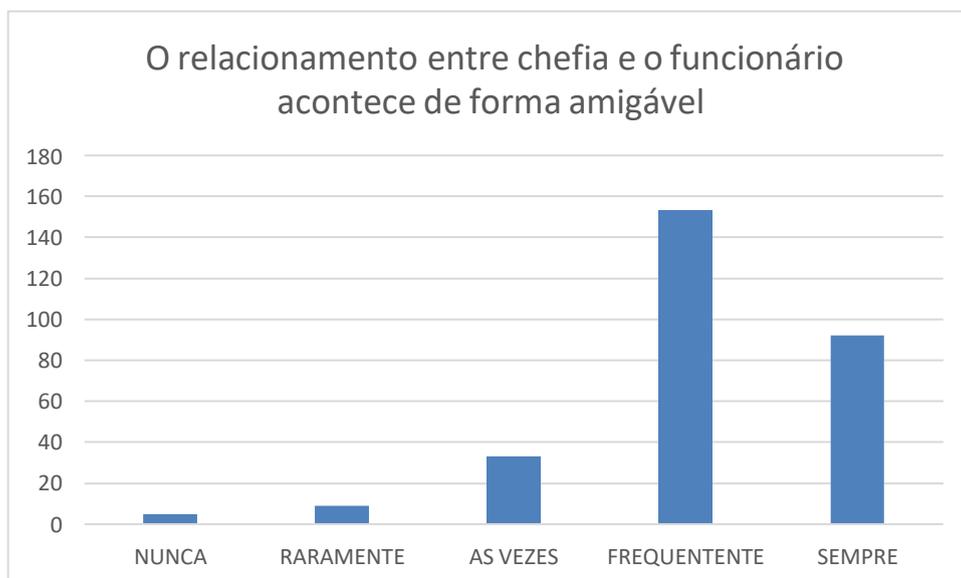


Gráfico 6

E quanto ao fato da **chefia compartilhar com a equipe as decisões que podem afetar o funcionamento do grupo** apresentado no gráfico 7, 102 responderam que frequentemente, representando 35% e 95 responderam sempre, que representa 33% e 51 responderam que as vezes, representando 17%.

Uma organização forte tem em suas lideranças e equipes uma preocupação em que a linguagem não-verbal reforce as ideias, expresse sentimentos, favoreça a relação interpessoal e facilite a compreensão do objetivo empresarial. As expressões faciais devem despertar o interesse e criar sinergia entre líderes e liderados, pois todos gostam de fazer parte de um objetivo, estar integrado e, para isso, nada melhor do que uma comunicação coerente HENRINGER e SILVA JUNIOR (2013) . Conceitualmente, Koys e DeCottis (1991) assim definem o que cada um desses oito fatores mede: Autonomia: a percepção da autodeterminação, no que diz respeito aos procedimentos, aos objetivos e às prioridades do trabalho; Coesão: a percepção de pertencimento à organização (inclui disponibilidade para prover ajuda material aos outros);

Confiança: a percepção da liberdade e a abertura na comunicação com os membros dos níveis mais altos da organização, na expectativa de que a integridade de tais informações não será violada; Pressão: esse fator procede a uma abordagem de questões relativas à percepção das demandas de tempo para a finalização das tarefas e para a manutenção de padrões de desempenho; Apoio: engendra a compreensão da tolerância dos supervisores e chefias em relação ao comportamento dos funcionários, incluindo aspectos referentes à possibilidade de aprender com os erros; Reconhecimento: a percepção de reconhecimento da organização a respeito das contribuições dos colaboradores para com a própria organização; Justiça: a percepção de que as práticas organizacionais são equitativas, não arbitrarias e inconstantes; e, Inovação: a percepção de que a mudança e a criatividade são encorajadas, incluindo assumir riscos dentro de novas áreas ou áreas em que os colaboradores têm pouca ou nenhuma experiência.

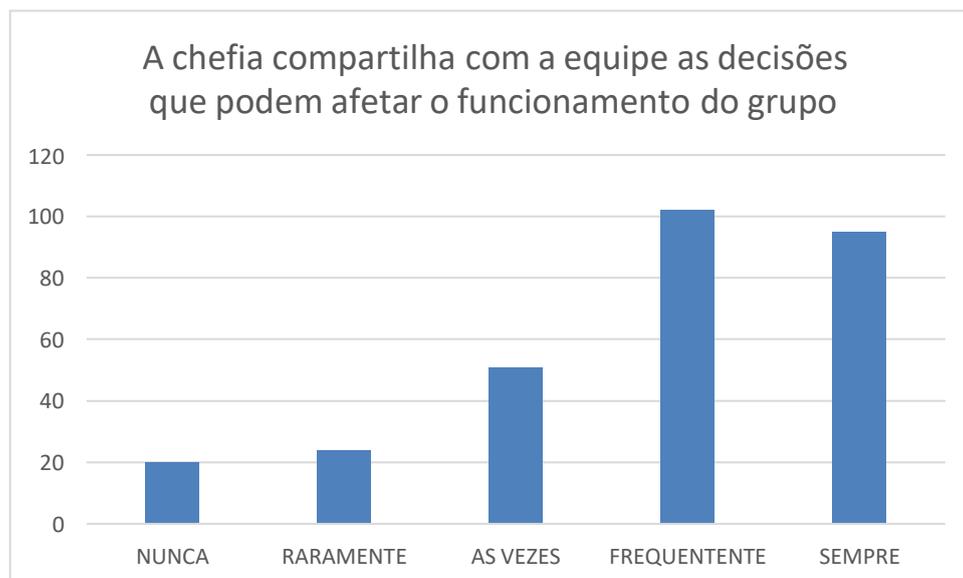


Gráfico 7

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se então que a comunicação é uma forma extremamente eficaz que as organizações têm e que, se usada adequadamente, contribuirá para alcançar os objetivos estratégicos da empresa de forma mais coesa e produtiva.

As empresas, através de seus líderes e de sua equipe, podem receber grande apoio e envolvimento, quando todos se sentem envolvidos verdadeiramente na questão. Quando há coerência entre as palavras ditas com os gestos idem. Quando há uma confirmação entre ambos, através do olhar, do movimento dos braços, do tom da voz, dos gestos em geral.

Por fim, respondendo a indagação apresentada neste estudo, pode-se afirmar que a relação entre relacionamento interpessoal e clima psicológico somente se viabiliza em parte, mediante a presença de uma terceira variável do tipo moderadora. Com isso os resultados dessa pesquisa não esgotam o assunto, pelo contrário abrem a perspectiva da necessidade de novos estudos que articulem outras variáveis do comportamento organizacional.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: **o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: 1999.

BORGES- ANDRADE, Jairo E; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana e colaboradores. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho**: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

CAMPOS, Luis Fernando de Lara. **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia**. São Paulo: Editora Alínea, 2008.

FEITOSA, Vera Cristina; **Comunicação na Tecnologia: manual de redação científica**. São Paulo: Brasiliense, 1987.

JACOMINI, Luciana. O papel da comunicação nas organizações. **Revista NPI -Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar**, Volume VI, Número 6, Ano 2011.

SCHELLES, Suraia. A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações. **Revista Esfera**, nº. 1 Jan./Jun. 2008

ANEXOS

Anexo A

Universidade Federal de Pelotas

Faculdade de Medicina

Curso de Psicologia

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Informações sobre o estudo ao participante

Esta folha informativa tem o objetivo de fornecer a informação suficiente para quem participar neste estudo. Ela não elimina a necessidade do pesquisador de explicar, e se necessário, ampliar as informações nela contidas.

Qual é o objetivo da pesquisa?

Realizar o mapeamento das relações interpessoais no ambiente hospitalar.

Como o estudo será realizado?

Um instrumento (questionário)

Quais são os riscos em participar?

Não existe nenhum risco significativo em participar deste estudo.

Itens importantes:

Você tem a liberdade de desistir do estudo a qualquer momento, sem fornecer um motivo, assim como pedir maiores informações sobre o estudo e o procedimento a ser feito.

Quais são os meus direitos?

Os resultados deste estudo poderão ser publicados em jornais científicos ou submetidos à autoridade de saúde competente, mas você não será identificado por nome. Sua participação neste estudo é voluntária. Somente os pesquisadores responsáveis terão acesso às informações.

DECLARAÇÃO:

Eu, declaro que:

1. Concordo total e voluntariamente em fazer parte deste estudo.
1. Recebi uma explicação completa do objetivo do estudo, dos procedimentos envolvidos e o que se espera de mim.
2. Concordo em cooperar inteiramente com o pesquisador supervisor.
3. Estou ciente de que tenho total liberdade de desistir do estudo a qualquer momento.
4. Estou ciente de que não serei referido por nome em qualquer relatório relacionado a este estudo. Da minha parte, não devo restringir, de forma alguma, os resultados que possam surgir neste estudo.

Nome completo: _____

Assinatura: _____

Data: ___/___/_____

Assinatura do Pesquisador:

Para mais informações entre em contato com Carolina Lima da Silva pelo telefone:(53)99105-7069 ou com Maria Teresa Duarte Nogueira pelo telefone: (53)98134-5399.

Curso de Psicologia

Universidade Federal de Pelotas

Anexo B

QUESTIONÁRIO - COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO

O objetivo deste questionário é coletar informações sobre como você percebe o seu trabalho atual em relação a forma de interação e comunicação.

Não existem respostas certas ou erradas - responda de acordo com a avaliação que você faz referente ao seu trabalho. As **informações prestadas** por você são **sigilosas** e serão analisadas em conjunto com as informações fornecidas por seus colegas. Não é necessário se identificar. Ao responder o questionário, fique atento para as instruções de respostas.

Sua participação é fundamental!

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz do seu **contexto de trabalho**.

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre
------------	----------------	---------------	---------------------	-------------

As tarefas da sua atividade são claramente definidas	1	2	3	4	5
Existe autonomia na execução das suas tarefas	1	2	3	4	5
A distribuição das tarefas é justa	1	2	3	4	5
Os funcionários são incluídos nas decisões	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais no local de trabalho	1	2	3	4	5
Existe integração no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é satisfatória	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de fácil acesso	1	2	3	4	5
Existe apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
A chefia é aberta a receber as opiniões e ouvir as dificuldades de seus funcionários	1	2	3	4	5
Existe reconhecimento pela chefia quando o trabalho é realizado com sucesso	1	2	3	4	5
Os superiores coordenam as pessoas de forma justa	1	2	3	4	5
Você é informado sobre as decisões que afetam diretamente sua área	1	2	3	4	5
A chefia reúne os funcionários para dar feedback do trabalho realizado pela equipe	1	2	3	4	5
A chefia realiza feedback individual com os funcionários	1	2	3	4	5
A comunicação entre chefia e funcionário é realizada de forma clara	1	2	3	4	5
O relacionamento entre chefia e o funcionário acontece de forma amigável	1	2	3	4	5

O funcionário é motivado pela chefia para participação de treinamentos e capacitações	1	2	3	4	5
A chefia realiza reuniões periódicas com a equipe	1	2	3	4	5
Você confia em sua chefia e se sente confortável em solicitar ajuda para sanar suas dificuldades	1	2	3	4	5
Seu desempenho é avaliado sistematicamente por sua chefia	1	2	3	4	5
Quando ocorrem conflitos entre os funcionários da própria equipe, a chefia consegue dar a devida atenção	1	2	3	4	5
Nos conflitos, a chefia realiza a mediação da melhor forma possível	1	2	3	4	5
A chefia se encontra disponível integralmente em seu local de trabalho	1	2	3	4	5
A chefia age de forma justa com todos os funcionários quando acontecem desvios de comportamento ou conduta	1	2	3	4	5
A chefia compartilha com a equipe as decisões que podem afetar o funcionamento do grupo	1	2	3	4	5
A chefia acompanha as suas rotinas de trabalho	1	2	3	4	5
Você tem contato com a chefia formal do seu serviço	1	2	3	4	5

Deseja fazer algum comentário sobre os itens respondidos?

O que você sugere que poderia melhorar na comunicação e interação entre chefia e funcionário?

Escolaridade

- Ensino Médio
 Ensino Técnico
 Ensino Superior

Tempo de Serviço na Instituição

_____ano(s) e _____mês(es)

Tipo de Contrato de Trabalho

- Efetivo EBSEH - CLT
 Efetivo - RJU
 FAU
 Outro: _____

Obrigada Pela sua Participação!