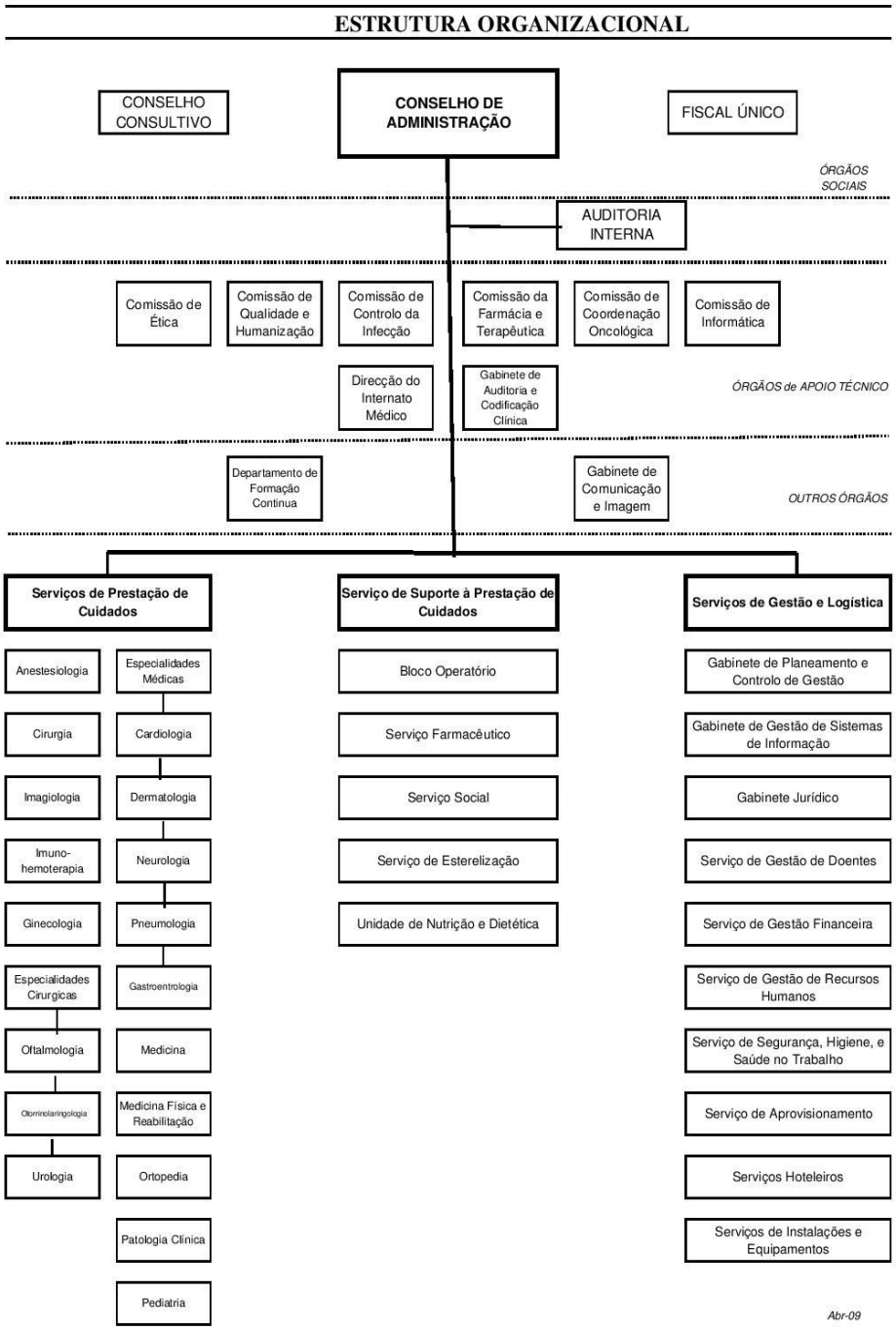
**Anexos**

# ANEXOS

# Anexo 1

Organigrama do HDFF, EPE



## Anexo 2

Carta para o pedido de investigação no *H.D.F.F. E. P. E.*

Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE.

Figueira da Foz, 11 de abril de 2016.

Assunto: Projeto de Investigação - Cultura Organizacional e qualidade dos serviços internos. Solicitação para aplicação de questionário.

Exmo. Dr. XXXXXXXXXXXX,

No seguimento do contacto telefónico realizado pelo aluno Paulo Lourenço, aluno do Curso de Mestrado de Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional e na qualidade de orientadora do mesmo, os nossos agradecimentos pelo interesse neste projeto, que acreditamos ser de valor acrescentado para a Instituição de V. Exa.

No âmbito de uma investigação sobre a relação entre a cultura organizacional e a qualidade dos serviços internos, serão brevemente operacionalizados dois questionários, dirigidos aos colaboradores desta instituição. A referência ao Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE e o contacto de V. Exa. foi concretizado pelo reconhecimento do desenvolvimento dos processos de certificação e acreditação no Hospital, fator fundamental para esta investigação.

Ao Hospital será garantida uma análise específica dos seus resultados e dos resultados agregados do estudo. Gostaríamos também de garantir a V. Exa. que esta investigação não terá qualquer custo direto ou indireto para o Hospital, que não o implícito à participação dos recursos humanos envolvidos.

A distribuição e recolha dos questionários no HDFF, EPE será executada pelo aluno, fornecendo os mesmos, em suporte papel, pelos vários serviços. A aplicação dos questionários iniciar-se-á numa data a combinar entre as partes envolvidas.

Agradecendo o interesse e disponibilidade de V. Exa. estarei ao dispor nos contactos abaixo referenciados, na expectativa de poder contar com o HDFF, EPE, nesta investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Profa. Doutora XXXXXXXXXXXX.

Orientando: XXXXXXXXXXXXXXXX.

Contatos: XXXXXXXXX.

Email: XXXXX@xxxx.pt

## Anexo 3

**Instituto Superior Miguel Torga**

**Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional.**

**"Cultura organizacional e qualidade dos serviços internos numa instituição de saúde pública"**

**Investigador:** Paulo J. F. Lourenço, mestrando do ISMT

# Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

1. O objetivo da presente pesquisa é identificar a/as tipologia/as da cultura organizacional do *HDFF, EPE* e medir a qualidade dos serviços através da perceção dos profissionais de saúde e colaboradores.
2. Os dados recolhidos neste trabalho serão utilizados, exclusivamente, para fins académicos e científicos;
3. Garante-se que a pesquisa não trará prejuízo na qualidade e condição de vida e trabalho dos participantes. Salienta-se o compromisso com o sigilo, não haverá divulgação personalizada das informações e todas os respondentes permanecerão em total anonimato.
4. Todos os participantes têm a segurança de receber esclarecimentos acerca da pesquisa e a liberdade de retirar o consentimento a qualquer momento.

Eu _____ aceito participar desta pesquisa de forma livre e esclarecida.

Figueira da Foz, ___/___/___

Rubrica do Participante: _____

Rubrica do Pesquisador: _____

**Anexo 4**

Questionário: *Organizational Culture Assessment Instrument* e *SERVPERF*.

# OCAI

# Introdução ao questionário de diagnóstico da cultura organizacional.

# OCAI.

Caro participante,

Chamo-me Paulo Lourenço e estou a terminar o mestrado em *Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional* (GRHCO), do *Instituto Superior Miguel Torga, sob a orientação da Dra. Fátima Matos.*

Os questionários que se apresentam de seguida fazem parte de uma investigação a decorrer no âmbito da realização da minha dissertação de mestrado em *GRHCO*, do *Instituto Superior Miguel Torga*, que é subordinada ao tema: *a cultura organizacional e a qualidade dos serviços internos.*

Nesta investigação pretende-se realizar um estudo de caso de uma organização sendo o objeto de estudo o *HDFF, EPE*.

Ao responder ao questionário, deixo a informação de que não existem respostas certas ou erradas. Cada organização poderá, provavelmente, ser descrita por um conjunto diferente de respostas.

Peço a vossa colaboração no preenchimento destes questionários, deixando-vos a certeza de que a participação de todos e de cada um é muito importante para melhor conhecer a cultura organizacional desta instituição.

A resposta a este questionário é anónima e confidencial. Os dados destinam-se apenas à investigação em curso e a mais nenhum fim.

**Investigador**: XXXXXXXXXXXXXXXXX.

Coimbra, XX de XXXXXXX de 2016.

# Questionário de diagnóstico da cultura organizacional

## Instruções de preenchimento

Pedimos que, ao longo do questionário, tenha em atenção à organização como um todo e não somente um departamento ou serviço. Solicitamos, também, que responda às questões da forma mais objetiva possível de modo a que o seu diagnóstico seja o mais rigoroso possível.

O questionário tem seis questões. Cada questão tem quatro alternativas. Nos quadros seguintes são descritos alguns aspetos do local onde trabalha. Indique até que ponto esta instituição se enquadra nesses parâmetros. Utilize a escala de **7 pontos**, a seguir apresentada, para responder a todas as questões, tendo em conta que **1** corresponde a "**muito raramente**" e **7** corresponde a "**muito frequentemente**". Por favor, coloque um círculo nas colunas à direita, relativamente à sua escolha. O preenchimento do questionário tem uma duração aproximada de 15 minutos.

Muito obrigado pela sua colaboração.

# OCAI

| | | Escala: **1** = muito raramente; **7** = muito frequentemente | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. Características dominantes** | | | | | | | | |
| A | A organização é muito familiar. As pessoas parecem partilhar muito de si próprias. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| B | A organização é muito dinâmica e empreendedora. As pessoas estão dispostas a comprometer-se e a assumir riscos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| C | A organização é muito orientada para os resultados. Uma das maiores preocupações é concretizar o trabalho. As pessoas são competitivas e orientadas para os resultados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| D | A organização é muito controlada e estruturada. As pessoas são orientadas por normas formais e estabelecidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | Escala: **1** = muito raramente; **7** = muito frequentemente | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2. Liderança Organizacional** | | | | | | | | |
| A | Na organização, a liderança é geralmente exemplo de apoio, aconselhamento e treino. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| B | Na organização, a liderança é geralmente exemplo de empreendedorismo, inovação e disposição para correr riscos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| C | Na organização, a liderança é geralmente exemplo de objetividade, combatividade e orientação para os resultados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| D | Na organização, a liderança é geralmente exemplo de coordenação e de gestão contínua da eficiência. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | Escala: **1** = muito raramente; **7** = muito frequentemente | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **3. Gestão dos colaboradores** | | | | | | | | |
| A | O estilo de gestão dos colaboradores é caracterizado por promover o trabalho de equipa, consenso e participação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| B | O estilo de gestão dos colaboradores é caracterizado por valorizar a autonomia, o risco e o espírito criativo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| C | O estilo de gestão dos colaboradores é caracterizado por desenvolver a competitividade, promover os resultados e cumprimento dos objetivos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| D | O estilo de gestão dos colaboradores é caracterizado por zelar pela segurança do emprego, conformidade, previsibilidade e estabilidade das relações. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| Escala: **1** = muito raramente; **7** = muito frequentemente | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4. Coesão organizacional** | | | | | | | | |
| A | O que mantém a organização coesa é a lealdade e confiança mútua. O compromisso para com a organização é elevado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| B | O que mantém a organização coesa é o compromisso para com a inovação e crescimento. O que importa é estar na vanguarda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| C | O que mantém a organização coesa é o compromisso para com a consecução e superação dos objetivos. Ganhar, ser enérgico e combativo, são temas correntes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| D | O que mantém a organização coesa são as políticas e regras formais. A estabilidade e o equilíbrio são fundamentais. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| Escala: **1** = muito raramente; **7** = muito frequentemente | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **5. Ênfase estratégico** | | | | | | | | |
| A | Para a organização é importante o desenvolvimento das pessoas. Valorizam a confiança, a abertura e a participação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| B | Para a organização são importantes a aquisição de novos recursos e a criação de novos desafios. Valorizam as novas experiências e a prospeção de novas oportunidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| C | Para a organização é importante a competitividade e os resultados. A ênfase está na superação dos objetivos ambiciosos e na supremacia de mercado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| D | Na organização é importante a permanência e a estabilidade. Privilegiam o controlo, eficiência e fluidez das operações. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| Escala: **1** = muito raramente; **7** = muito frequentemente | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **6. Critério de sucesso** | | | | | | | | |
| A | O sucesso da organização define-se com base no desenvolvimento dos recursos humanos, no trabalho de equipa, no grau de envolvimento dos seus empregados e na preocupação para com as pessoas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| B | O sucesso da organização define-se com base na singularidade e novidade dos seus produtos e serviços. É líder no produto e na inovação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| C | O sucesso da organização define-se com base na conquista e supremacia de mercado. Os pontos-chave são a liderança de mercado e vantagem competitiva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| D | O sucesso da organização define-se com base na eficiência. Os aspetos cruciais são a satisfação dos compromissos, o planeamento e o controlo de custos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Muito obrigado pela sua colaboração.

Escola Superior de Altos Estudos
Instituto Superior Miguel Torga

# SERVPERF

# Questionário Servperf.

O conjunto de afirmações expostas a seguir referem-se à sua ***perceção,*** como cliente interno, sobre os serviços prestados pelo *HDFF*, *EPE*. Para cada uma das afirmações, marque um círculo no valor que acredita que o serviço do HDFF, EPE atinge. Ou seja, caso assinale **1**, isto quer dizer que discorda totalmente que o serviço do *HDFF*, *EPE* tenha alcançado essa característica; e caso assinale **7**, isto quer dizer que concorda totalmente que o *HDFF*, *EPE* atingiu esta característica. Pode assinalar qualquer número intermediário que identifique a sua perceção ou o seu sentimento em relação à afirmação.

Não existem respostas corretas ou incorretas; só nos interessa que nos indique um número que reflita com precisão o que pensa com respeito à prestação de um serviço.

Questionário Servperf – ***Perceções***.

| | Fortemente em desacordo | | | | | | Fortemente de acordo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.** Os serviços do *HDFF*, *EPE* têm de possuir equipamentos modernos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **2**. As instalações físicas dos serviços do *HDFF*, *EPE* são visualmente atrativas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **3.** Os colaboradores dos serviços do *HDFF*, *EPE*, têm uma aparência agradável. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **4.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, os elementos materiais relacionados com o serviço (folhetos, estados de conta, etc.) são visualmente atrativos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **5.** Quando os serviços do *HDFF*, *EPE*, prometem fazer algo em certo tempo, fazem-no. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **6.** Quando um cliente tem um problema, os serviços do *HDFF*, *EPE*, demonstram um interesse sincero em solucioná-lo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **7.** Os serviços do *HDFF*, *EPE*, realizam bem o serviço à primeira vez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **8.** Os serviços do *HDFF*, *EPE*, concluem o serviço no tempo prometido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **9.** Os serviços do *HDFF*, *EPE*, insistem em executar tarefas sem erros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **10.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, os colaboradores comunicam aos clientes quando se concluirá a realização do serviço. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **11.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, os colaboradores oferecem um serviço rápido aos seus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **12.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar os clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **13.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, os colaboradores nunca estão demasiado ocupados para responder às perguntas dos clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **14.** O comportamento dos colaboradores dos serviços do *HDFF*, *EPE*, inspira confiança aos seus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **15.** Os clientes dos serviços do *HDFF*, *EPE*, sentem-se seguros nas suas transações com a organização. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **16.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, os colaboradores são sempre amáveis com os clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **17.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, os colaboradores têm conhecimentos suficientes para responder às perguntas dos clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **18.** Nos serviços do *HDFF*, *EPE*, oferecem-se aos seus clientes uma atenção individualizada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **19.** Os serviços do *HDFF*, *EPE*, tem horários de trabalho convenientes para todos os seus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **20.** Os serviços do *HDFF*, *EPE*, têm colaboradores que oferecem uma atenção personalizada aos seus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **21.** Os serviços do *HDFF*, *EPE*, preocupam-se com os melhores interesses dos seus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **22.** Os colaboradores dos serviços do *HDFF*, *EPE*, compreendem as necessidades específicas dos seus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

## Informações complementares

Estas informações destinam-se a caracterizar e não a identificar os respondentes. Coloque um (x) na caixa de seleção: ☐

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Idade** | 20-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | +61 |
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | |
|---|---|---|
| **Género** | Masculino | Feminino |
| | ☐ | ☐ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Estado civil** | Solteiro | Casado/união de facto | Divorciado/ Separado | Viúvo (a) | Nº de filhos |
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Habilitações** | Ensino básico | ☐ | |
| | Ensino Secundário | ☐ | |
| | Ensino superior | Licenciatura | ☐ |
| | | Pós-graduação/Especialização | ☐ |
| | | Mestrado | ☐ |
| | | Doutoramento | ☐ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Número de anos de trabalho (total)** | 1-3 anos | 4-7 anos | 8-10 anos | 11-15 anos | 16-20 anos | + de 20 anos |
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Número de anos na organização.** | 1-3 anos | 4-7 anos | 8-10 anos | 11-15 anos | 16-20 anos | + de 20 anos |
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | |
|---|---|
| **Atividade profissional/função desempenhada.** | |
| **Serviço**. | |

# Anexo 5

Tabela 4

Teste t de Student para amostras independentes entre tipologias de cultura e sexo.

**Group Statistics**

| | género | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cultura_clã** | Masculino | 28 | 26,0000 | 8,58509 | 1,62243 |
| | Feminino | 85 | 25,7529 | 7,35965 | ,79827 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| Cultura_clã | Equal variances assumed | 1,799 | ,183 | ,148 | 111 | ,883 | ,24706 | 1,67252 | -3,06716 | 3,56127 |
| | Equal variances not assumed | | | ,137 | 40,885 | ,892 | ,24706 | 1,80818 | -3,40494 | 3,89906 |

**Group Statistics**

| | género | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Cultura_adocrática | Masculino | 28 | 24,5357 | 8,01610 | 1,51490 |
| | Feminino | 85 | 24,3176 | 6,52506 | ,70774 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| Cultura_adocrática | Equal variances assumed | 1,723 | ,192 | ,145 | 111 | ,885 | ,21807 | 1,50728 | -2,76870 | 3,20484 |
| | Equal variances not assumed | | | ,130 | 39,468 | ,897 | ,21807 | 1,67207 | -3,16274 | 3,59887 |

**Group Statistics**

| | género | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Cultura_burocrática | Masculino | 28 | 25,6786 | 7,34874 | 1,38878 |
| | Feminino | 85 | 26,5529 | 6,14218 | ,66621 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| Cultura_burocrática | Equal variances assumed | ,886 | ,349 | -,622 | 111 | ,536 | -,87437 | 1,40684 | -3,66212 | 1,91338 |
| | Equal variances not assumed | | | -,568 | 40,173 | ,573 | -,87437 | 1,54031 | -3,98703 | 2,23829 |

**Group Statistics**

| | género | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Cultura_mercado | Masculino | 28 | 26,4286 | 7,87132 | 1,48754 |
| | Feminino | 85 | 26,4588 | 6,01299 | ,65220 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| Cultura_mercado | Equal variances assumed | 3,482 | ,065 | -,021 | 111 | ,983 | -,03025 | 1,41938 | -2,84284 | 2,78234 |
| | Equal variances not assumed | | | -,019 | 37,928 | ,985 | -,03025 | 1,62423 | -3,31855 | 3,25805 |

# Anexo 6

Tabela 5

Matriz de correlação de Pearson entre tipologias de cultura e dimensões da qualidade.

| | | Cultura clã | Cultura adocrática | Cultura burocrática | Cultura mercado | Tangibilidade | Confiança | Capacidade resposta | Segurança | Empatia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Cultura clã** | ***r*** | 1 | ,920** | ,682** | ,828** | ,583** | ,686** | ,655** | ,556** | ,645** |
| | ***p*** | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | ***N*** | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 |
| **Cultura adocrática** | ***r*** | | 1 | ,776** | ,864** | ,639** | ,725** | ,677** | ,595** | ,675** |
| | ***p*** | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | ***N*** | | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 |
| **Cultura burocrática** | ***r*** | | | 1 | ,838** | ,539** | ,589** | ,557** | ,564** | ,582** |
| | ***p*** | | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | ***N*** | | | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 |
| **Cultura mercado** | ***r*** | | | | 1 | ,591** | ,690** | ,636** | ,556** | ,638** |
| | ***p*** | | | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | ***N*** | | | | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 |
| **Tangibilidade** | ***r*** | | | | | 1 | ,637** | ,626** | ,520** | ,582** |
| | ***p*** | | | | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | ***N*** | | | | | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 |
| **Confiança** | ***r*** | | | | | | 1 | ,843** | ,769** | ,782** |
| | ***p*** | | | | | | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | ***N*** | | | | | | 113 | 113 | 113 | 113 |
| **Capacidade de resposta** | ***r*** | | | | | | | 1 | ,848** | ,770** |
| | ***p*** | | | | | | | | ,000 | ,000 |
| | ***N*** | | | | | | | | 113 | 113 |
| **Segurança** | ***r*** | | | | | | | | 1 | ,754** |
| | ***p*** | | | | | | | | | ,000 |
| | ***N*** | | | | | | | | 113 | 113 |
| **Empatia** | ***r*** | | | | | | | | | 1 |
| | ***p*** | | | | | | | | | ,000 |
| | *N* | | | | | | | | | 113 |

**. Correlação significativa ao nível de 1% (*2-tailed*).

# Anexo 7

Tabela 6

Resultados médios e respetivos desvios padrão de cada tipologia de cultura em função da atividade profissional.

| **Atividade profissional** | | ***N*** | ***M*±** | ***DP*** |
|---|---|---|---|---|
| . | Cultura_clã | 2 | 22,0000 | ,00000 |
| | Cultura_adocrática | 2 | 22,0000 | ,00000 |
| | Cultura burocrática | 2 | 25,0000 | 4,24264 |
| | Cultura mercado | 2 | 25,0000 | 5,65685 |
| | Valid N (listwise) | 2 | | |
| **Médico** | Cultura_clã | 14 | 26,7143 | 5,15048 |
| | Cultura_adocrática | 14 | 24,5714 | 4,32727 |
| | Cultura burocrática | 14 | 24,7143 | 4,92136 |
| | Cultura mercado | 14 | 25,2143 | 5,39485 |
| | Valid N (listwise) | 14 | | |
| **Enfermeiro** | Cultura_clã | 34 | 22,1765 | 8,41885 |
| | Cultura_adocrática | 34 | 21,4412 | 7,55261 |
| | Cultura burocrática | 34 | 25,3529 | 7,32734 |
| | Cultura mercado | 34 | 24,2647 | 6,95574 |
| | Valid N (listwise) | 34 | | |
| **Técnico Superior de Saúde** | Cultura_clã | 3 | 32,3333 | 7,23418 |
| | Cultura_adocrática | 3 | 32,0000 | 3,46410 |
| | Cultura burocrática | 3 | 30,6667 | 3,21455 |
| | Cultura mercado | 3 | 32,3333 | 4,61880 |
| | Valid N (listwise) | 3 | | |
| **Técnico de Diagnóstico e Terapêutica** | Cultura_clã | 19 | 27,3158 | 6,96860 |
| | Cultura_adocrática | 19 | 25,1053 | 6,27070 |
| | Cultura burocrática | 19 | 26,5789 | 5,26325 |
| | Cultura mercado | 19 | 27,2632 | 5,40414 |
| | Valid N (listwise) | 19 | | |
| **Técnico Superior** | Cultura_clã | 6 | 30,0000 | 7,04273 |
| | Cultura_adocrática | 6 | 27,1667 | 7,98540 |
| | Cultura burocrática | 6 | 29,5000 | 7,28697 |
| | Cultura mercado | 6 | 30,8333 | 7,65289 |
| | Valid N (listwise) | 6 | | |
| **Assistente Técnico** | Cultura_clã | 18 | 28,2778 | 5,67560 |
| | Cultura_adocrática | 18 | 26,5000 | 5,59674 |
| | Cultura burocrática | 18 | 27,5000 | 5,53332 |
| | Cultura mercado | 18 | 28,7222 | 5,38850 |
| | Valid N (listwise) | 18 | | |
| **Assistente Operacional** | Cultura_clã | 17 | 25,8824 | 8,68823 |
| | Cultura_adocrática | 17 | 24,9412 | 7,83000 |
| | Cultura burocrática | 17 | 26,4118 | 7,97699 |
| | Cultura mercado | 17 | 26,1176 | 7,21875 |
| | Valid N (listwise) | 17 | | |