

questionários
de avaliação da satisfação

estrutura residencial para idosos



Tendo como referência o Modelo de Avaliação da Qualidade, o desenvolvimento de um Sistema de Gestão da Qualidade aplicado aos serviços prestados pelas Respostas Sociais, permite a melhoria do desempenho organizacional e da satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros (partes interessadas).

Como ferramenta de apoio à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade, nomeadamente no que se refere ao Critério 5 – *Satisfação dos Clientes* e Critério 6 – *Satisfação das Pessoas*, foram desenvolvidos três questionários dirigidos a clientes, colaboradores e parceiros.

O tratamento dos resultados obtidos permitirá monitorizar a percepção dos clientes, colaboradores e parceiros acerca do desempenho da organização e detectar áreas de melhoria e, como resultado, novas metas a atingir.

Sendo um elemento importante saber a percepção que as partes interessadas têm sobre o serviço que as Respostas Sociais prestam, foram desenvolvidos três questionários que visam sobretudo:

- Avaliar o grau de satisfação em relação à aspectos específicos e globais da Resposta Social;
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Na aplicação dos questionários, a obtenção de melhores resultados está directamente relacionada com a informação que a organização presta sobre o objectivo, conceitos e terminologia dos questionários e de como é garantida a confidencialidade das informações obtidas.

Ao promovermos um inquérito de satisfação às partes interessadas estamos a levantar expectativas de melhoria junto das mesmas. Torna-se assim necessário que sejam criadas condições em que a informação recolhida seja utilizada para a melhoria de processos e serviços.

Variáveis de Análise

O *Grau de Satisfação dos Clientes* é determinado por diversas variáveis que, não sendo de observação directa, devem estar associadas a um conjunto de indicadores, obtidos directamente através das perguntas colocadas a cada cliente da Resposta Social **Estrutura Residencial para Idosos**.

O quadro seguinte, apresenta as variáveis consideradas na elaboração do questionário e as perguntas associadas a cada uma delas.

Variável	Perguntas
Factores Tangíveis	P1 Estado de conservação dos edifícios
	P2 Limpeza e arrumação das instalações
	P3 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações
	P4 Estado de conservação dos equipamentos
	P5 Conforto e adequação das instalações
	P6 Segurança e conforto dos transportes
	P7 Apresentação e imagem dos colaboradores
Fiabilidade	P8 Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados
	P9 Planeamento, organização e execução dos serviços e actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal
	P10 Informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento
	P11 Informação e participação na elaboração do seu plano individual
	P12 Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza
	P13 Confiança na capacidade da organização para ajudar a resolver os seus problemas/questões
Capacidade de Resposta	P14 Modo/Desempenho como os colaboradores prestam os serviços
	P15 Adequação das refeições aos seus gostos e necessidades
	P16 Apoio nos cuidados de higiene e imagem de que precisa
	P17 Apoio nos cuidados de saúde de que precisa
	P18 Apoio na realização das suas actividades pessoais
	P19 Adequação das actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades
	P20 Diversidade e quantidade das actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal disponibilizadas
P21 Disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio	
Confiança e Segurança	P22 Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão
	P23 Cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores
	P24 Forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais
	P25 Simpatia, educação e atenção dos colaboradores
	P26 Esclarecimento e informação prestada pelos colaboradores sempre que precisa
	P27 Respeito da organização pelas suas decisões e opções
	P28 Forma como os colaboradores cumprem o seu plano individual (higiene pessoal, medicamentos, actividades ocupacionais, etc.)

Variável	Perguntas
Empatia	P29 Tratamento e encaminhamento das reclamações dos clientes P30 Respeito e consideração da organização pelas sugestões dos clientes P31 Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização P32 Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas pessoais P33 Apoio dos colaboradores na sua dinamização e motivação para realizar e participar em actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal

Ao conjunto de questões supracitadas foi ainda acrescentada uma questão final relacionada com a satisfação geral dos clientes da Estrutura Residencial:

P34. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização?


E ainda, duas outras questões (P35 e P36), relativas à lealdade e uma outra para sugestões e comentários (P37):

P35. Se um amigo seu precisasse, recomendaria a organização?

P36. Se pudesse, mudaria de organização?

Escala do Questionário

Para as perguntas **1 a 34** foi considerada uma escala de 5 pontos, variável entre o “Nada Satisfeito” (1) e o “Totalmente Satisfeito” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para as **P35 e P36** foi considerada como possibilidade de resposta:

Sim Não

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

Quando o valor de *Alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas, dado que a probabilidade de erro é de apenas 30%.

A análise foi efectuada para o conjunto das 33 perguntas. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,99, valor que se pode considerar positivo.

O quadro seguinte mostra os valores obtidos para cada uma das variáveis.

Variável	<i>Alpha de Cronbach</i>
Factores Tangíveis	0,93
Fiabilidade	0,97
Capacidade de Resposta	0,94
Confiança e Segurança	0,97
Empatia	0,96
Total	0,99

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”, preenchendo o respectivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.






EXEMPLO:

	1	2	3	4	5	NS	NA
						<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito		

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:

						NS	NA
P1. Estado de conservação dos edifícios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2. Limpeza e arrumação das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4. Estado de conservação dos equipamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5. Conforto e adequação das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6. Segurança e conforto dos transportes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7. Apresentação e imagem dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8. Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9. Planeamento, organização e execução dos serviços e actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10. Informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11. Informação e participação na elaboração do seu plano individual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12. Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13. Confiança na capacidade organização para ajudar a resolver os seus problemas/questions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14. Modo/Desempenho como os colaboradores prestam os serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P15. Adequação das refeições aos seus gostos e necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Apoio nos cuidados de higiene e imagem de que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P17. Apoio nos cuidados de saúde de que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P18. Apoio na realização das suas actividades pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P19. Adequação das actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P20. Diversidade e quantidade das actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal disponibilizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P21. Disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P22. Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P23. Cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P24. Forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes (Cont.)

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:						NS	NA
P25. Simpatia, educação e atenção dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P26. Esclarecimento e informação prestada pelos colaboradores sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P27. Respeito da organização «nome» pelas suas decisões e opções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P28. Forma como os colaboradores cumprem o seu plano individual (higiene pessoal, medicamentos, actividades ocupacionais, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P29. Tratamento e encaminhamento das reclamações dos clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P30. Respeito e consideração da organização pelas sugestões dos clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P31. Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P32. Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P33. Apoio dos colaboradores na sua dinamização e motivação para realizar e participar em actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P34. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P35. Se um amigo seu precisasse, recomendaria esta organização? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P36. Se pudesse, mudaria de organização? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P37. Sugestões e comentários							

Variáveis em Análise

O *Grau de Satisfação dos Colaboradores* é determinado por diversas variáveis que, não sendo de observação directa, devem estar associadas a um conjunto de indicadores, obtidos directamente através das perguntas colocadas a cada colaborador da Resposta Social **Estrutura Residencial para Idosos**.

O quadro seguinte apresenta as variáveis consideradas na elaboração do questionário e as perguntas associadas a cada uma delas.

Variável	Perguntas
Contexto Organizacional	P1. Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização P2. Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais P3. Oportunidades para a sua progressão na carreira P4. Actividades extra-profissionais proporcionadas pela organização P5. Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função
Cooperação e Comunicação	P6. Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores P7. Ambiente de trabalho sem conflitos P8. Promoção e estímulo do trabalho em equipa P9. Recepção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função P10. Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia
Mudança e Inovação	P11. Formas de participação nas acções de melhoria e inovação na organização P12. Promoção, estímulo e apoio à criatividade P13. Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar funcionamento da organização
Reconhecimento e Recompensa	P14. Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado P15. Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização P16. Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização P17. Remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector P18. Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função
Relações com Chefias	P19. Orientação, apoio e cooperação da chefia P20. Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico P21. Participação na definição dos objectivos individuais a atingir
Política e Estratégia	P22. Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objectivos da organização P23. Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objectivos da organização P24. Informação e comunicação dos resultados da organização
Posto de Trabalho	P25. Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão P26. Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho P27. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha P28. Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si P29. Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho P30. Adequação e realismo dos objectivos individuais a atingir

Variável	Perguntas
Qualidade	P31. Informação, comunicação e disseminação da Política e Objectivos da Qualidade P32. Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objectivos da qualidade P33. Prioridade dada pela organização ao Princípio Orientação para o Cliente (avaliação de necessidades e expectativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro activo, etc.) P34. Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela organização

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas e de uma pergunta relativa à satisfação geral (P36), foram ainda incluídas quatro outras perguntas relativas:

- Ao grau de satisfação que o colaborador apresentava no ano anterior (P35)
- Ao facto de trabalhar numa organização inovadora (P37)
- À disponibilidade para aceitar novos desafios (P38)
- À eventualidade de recomendação da organização a um amigo (P39).

Por fim, foi ainda incluída uma questão relativamente à possibilidade de sair da organização (P40).

Escala do Questionário

Para as perguntas **1 a 34 e 36** foi considerada uma escala de 5 pontos, variável entre o “Nada Satisfeito” (1) e o “Totalmente Satisfeito” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS), ou “Não se Aplica” (NA).

Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
1	2	3	4	5		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para as questões 35, 37, 38 e 39 foram consideradas duas opções de resposta: Sim ou Não.

P35. O grau de satisfação que tinha há um ano com a organização era mais elevado?

- Sim Não

P37. Sente que trabalha numa organização inovadora e em permanente melhoria?

- Sim Não

P38. Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções?

- Sim Não

P39. Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua organização?

- Sim Não

Para a questão 40 foi considerada a possibilidade de escolha de uma entre quatro alternativas de resposta:

P40. Só sairia desta organização, se

- Fosse ganhar mais dinheiro
- Mudasse de profissão
- Tivesse menos trabalho e mais tempo livre
- Outra razão me obrigasse

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

Quando o valor de *Alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas, dado que a probabilidade de erro é de apenas 30%.

A análise foi efectuada para o conjunto das 34 perguntas. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,98, valor que se pode considerar positivo.

O quadro seguinte mostra os valores obtidos para cada uma das variáveis.

Variável	<i>Alpha de Cronbach</i>
Contexto Organizacional	0,80
Cooperação e Comunicação	0,88
Mudança e Inovação	0,88
Reconhecimento e Recompensa	0,90
Relações com Chefias	0,75
Política e Estratégia	0,81
Posto de Trabalho	0,85
Qualidade	0,77
Total	0,98

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Nada Satisfeito” (1) até “Totalmente Satisfeito” (5), preenchendo o respectivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

EXEMPLO:

	1	2	3	4	5	NS	NA
Nada Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pouco Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muito Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Totalmente Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:

	1	2	3	4	5	NS	NA
P1. Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2. Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3. Oportunidades para a sua progressão na carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4. Actividades extra-profissionais proporcionadas pela organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5. Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6. Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7. Ambiente de trabalho sem conflitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8. Promoção e estímulo do trabalho em equipa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9. Recepção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10. Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11. Formas de participação nas acções de melhoria e inovação na organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12. Promoção, estímulo e apoio à criatividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13. Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14. Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P15. Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P16. Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P17. Remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P18. Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P19. Orientação, apoio e cooperação da chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P20. Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P21. Participação na definição dos objectivos individuais a atingir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P22. Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objectivos da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P23. Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objectivos da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P24. Informação e comunicação dos resultados da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P25. Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P26. Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P27. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores (Cont.)

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:	Nada Satisfeito 1	Pouco Satisfeito 2	Satisfeito 3	Muito Satisfeito 4	Totalmente Satisfeito 5	NS	NA
P28. Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P29. Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P30. Adequação e realismo dos objectivos individuais a atingir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P31. Informação, comunicação e disseminação da Política e Objectivos da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P32. Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objectivos da qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P33. Prioridade dada pela organização ao Princípio Orientação para o Cliente (avaliação de necessidades e expectativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro activo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P34. Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P35. O grau de satisfação que tinha há um ano com a organização era mais elevado? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P36. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P37. Sente que trabalha numa organização inovadora e em permanente melhoria? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P38. Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P39. Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua organização? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P40. Só sairia desta organização, se: (assinalar apenas uma opção) <input type="radio"/> Fosse ganhar mais dinheiro <input type="radio"/> Tivesse menos trabalho e mais tempo livre <input type="radio"/> Mudasse de profissão <input type="radio"/> Outra razão me obrigasse							
P41. Sugestões e comentários							

Variáveis em Análise

O *Grau de Satisfação dos Parceiros* é determinado por diversas variáveis que, não sendo de observação directa, devem estar associadas a um conjunto de indicadores, obtidos directamente através das perguntas colocadas a cada parceiro da Resposta Social **Estrutura Residencial para Idosos**.

O quadro seguinte apresenta as variáveis consideradas na elaboração do questionário e as perguntas associadas a cada uma delas.

Variável	Perguntas
Relação Institucional	P1. Recebem regularmente informação sobre as actividades da organização P2. Todas as questões existentes com a organização foram resolvidas de forma rápida e profissional P3. Os resultados da parceria são divulgados periodicamente a todas as partes interessadas P4. A organização incentiva a participação dos parceiros ao nível da gestão P5. Os objectivos definidos para a parceria estão claramente estabelecidos P6. As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas pela organização
Contactos	P7. As comunicações da organização são fluidas, correctas e atempadas P8. As reuniões periódicas com a organização são suficientes e ajustadas
Utilidade	P9. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos P10. A organização apresenta indicadores de resultados para os clientes, colaboradores, organização e parceiros
Responsabilidade	P11. A organização actua em parceria com instituições da comunidade para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes P12. A organização é um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade P13. A organização cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas, foi ainda incluída uma pergunta de satisfação geral, a P14:

De uma forma global, qual o grau de satisfação face à parceria estabelecida?

Foram ainda incluídas quatro outras questões (P15 a P18) relativas à natureza da parceria.

Escala do Questionário

Foi considerada para as Perguntas 1 a 14, uma escala de 5 pontos, variável entre o “Nada Satisfeito” (1) e o “Totalmente Satisfeito” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS), ou “Não se Aplica” (NA).

P1 a P14:

Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
1	2	3	4	5		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para as P15, P16 e P17, foi considerada uma escala de Sim ou Não.

P15 a P17:

- Sim
 Não

Para a P18, foi considerada a possibilidade de escolha de várias alternativas de resposta.

P18:

- Financeiro
 Área da Saúde
 Área da Segurança
 Contabilístico
 Outro: _____

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

Quando o valor de *Alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas, dado que a probabilidade de erro é de apenas 30%.

A análise foi efectuada para o conjunto das 13 perguntas e para cada uma das variáveis. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,95, valor que se pode considerar positivo.

O quadro seguinte mostra os valores obtidos para cada uma das variáveis.

Variável	<i>Alpha de Cronbach</i>
Relação Institucional	0,92
Contactos	0,73
Utilidade	0,79
Responsabilidade	0,87
Total	0,95

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Nada Satisfeito” (1) até “Totalmente Satisfeito” (5), preenchendo o respectivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

EXEMPLO:

1	2	3	4	5	NS	NA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito		
1	2	3	4	5	NS	NA

P1.	Recebem regularmente informação sobre as actividades da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2.	Todas as questões existentes com a organização foram resolvidas de forma rápida e profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3.	Os resultados da parceria são divulgados periodicamente a todas as partes interessadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4.	A organização incentiva a participação dos parceiros ao nível da gestão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5.	Os objectivos definidos para a parceria estão claramente estabelecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6.	As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas pela organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7.	As comunicações da organização são fluídas, correctas e atempadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8.	As reuniões periódicas com a organização são suficientes e ajustadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9.	É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10.	A organização apresenta indicadores de resultados para os clientes, colaboradores, organização e parceiros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11.	A organização actua em parceria com instituições da comunidade para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12.	A organização é um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13.	A organização cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14.	De uma forma global, qual o grau de satisfação face à parceria estabelecida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P15.	A organização é o único serviço do tipo que existe nesta comunidade? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
P16.	As relações com a organização são reguladas por um contrato ou acordo de serviços? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
P17.	Gostariam de aprofundar a relação de parceria que foi estabelecida? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
P18.	A parceria com a organização é ao nível: <input type="radio"/> Financeiro <input type="radio"/> Voluntariado <input type="radio"/> Mecenato <input type="radio"/> Área da Saúde <input type="radio"/> Área da Segurança <input type="radio"/> Contabilístico <input type="radio"/> Outro _____						

