

# questionários de avaliação da satisfação

CLIENTES, COLABORADORES, PARCEIROS

# centro de dia

2ª edição (revista)



O desenvolvimento de um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o Modelo de Avaliação 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 e que visam sobretudo:

- Avaliar o grau de satisfação em relação a aspectos específicos e globais da resposta social.
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Os questionários devem ser aplicados ao universo dos clientes, colaboradores e parceiros. A obtenção de respostas e a fidelidade dos resultados deve ser garantida através, da transmissão clara dos objectivos pretendidos e, da definição de uma metodologia de distribuição e recolha dos questionários, que assegure o anonimato.

Neste sentido, a organização de uma sessão ou a elaboração de uma carta de apresentação que explique exactamente os objectivos e a forma de devolução do questionário pode constituir um meio de otimizar os resultados.

Por último, ao realizar questionários de satisfação, estamos a criar expectativas de melhoria junto dos destinatários, torna-se assim necessário assegurar que os resultados obtidos são divulgados e que é incentivada a participação na definição das acções de melhoria a introduzir.

As acções definidas devem ser efectivamente implementadas.

## Variáveis de Análise

O Grau de Satisfação dos Clientes é determinado por diversas variáveis, variáveis essas 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 Centro de Dia.

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

Variável	Perguntas
Instalações, Equipamentos e Sinalética	P1 O edifício encontra-se em bom estado de conservação
	P2 O acesso à área de atendimento do Centro de Dia é fácil
	P3 Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias
	P4 O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento
	P5 Estão asseguradas boas condições para a prática das actividades planeadas (p.e. salas, iluminação, condições ambientais)
	P6 As instalações encontram-se permanentemente limpas e arrumadas
	P7 Estão asseguradas as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida
	P8 Existem condições de vigilância adequadas
	P9 Estão asseguradas condições de segurança para protecção em caso de incêndio
	P10 O equipamento lúdico recreativo encontra-se em bom estado de conservação
	P11 O mobiliário encontra-se em bom estado de conservação
	P12 A(s) viatura(s) estão identificadas
	P13 A(s) viatura(s) estão limpas
	P14 A(s) viatura(s) são confortáveis
	P15 A(s) viatura(s) são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida
	P16 Os colaboradores estão identificados
	P17 Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções
Fiabilidade	P18 Participo na programação das minhas actividades
	P19 As actividades programadas são executadas conforme o planeado
	P20 Estou satisfeito(a) com o tipo de actividades realizadas
	P21 Participo na(s) Alteração(ões) do meu Plano Individual (PI)
	P22 Estou satisfeito(a) com o meu PI
	P23 O meu PI corresponde à satisfação das minhas necessidades/expectativas
	P24 Estou satisfeito(a) com as refeições fornecidas
	P25 É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas
	P26 As refeições quando são servidas são sempre bem apresentados
	P27 As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada
	P28 Participo na elaboração das ementas
	P29 Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos
	P30 Participei na elaboração do meu PI
	P31 O plano de cuidados de saúde corresponde às minhas necessidades
	P32 A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica
	P33 O plano de actividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/expectativas

Variável	Perguntas
Fiabilidade (Cont.)	P34 O apoio nas actividades de terapia ocupacional corresponde às minhas necessidades
	P35 Estou satisfeito(a) com os horários de funcionamento do Centro de Dia
	P36 Estou satisfeito(a) com os horários das actividades programadas
Competência Técnica	P37 Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções
	P38 Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para me prestarem cuidados
	P39 Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde
	P40 Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam cuidados pessoais
Responsabilidade e Receptividade	P41 Os colaboradores apresentam um aspecto limpo e cuidado
	P42 Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos
	P43 Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade
	P44 Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia
	P45 Todos os serviços prestados são objecto de confidencialidade
	P46 É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao Centro de Dia
	P47 Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada
	P48 Não sinto que os meus bens estão ameaçados
	P49 Quando confio dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina
	P50 As minhas reclamações são sempre respondidas
	P51 Aos meus problemas são sempre apresentadas soluções
P52 Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma actividade programada	
Atendimento e Comunicação	P53 Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores sou sempre bem atendido
	P54 Os meus problemas são sempre ouvidos
	P55 O responsável pelo Centro de Dia está sempre contactável
	P56 De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos
	P57 De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis
	P58 Tenho conhecimento do regulamento interno (p.e. preçário, participações, critérios de admissão, horários e serviços)
	P59 Tenho conhecimento da periodicidade de limpeza das instalações sanitárias e da desinfestação das instalações
	P60 Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação que necessito

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas, foi ainda incluída uma pergunta de satisfação geral, a P61, duas perguntas relacionadas com a fidelidade ao Centro de Dia, a P62 e P63, e uma última pergunta relacionada com o motivo que conduziu à sua escolha, a P64.

### Escala do Questionário

Foi considerada para as Perguntas **1 a 61**, uma escala de 5 pontos, variável entre o “Discordo Totalmente” (1) e o “Concordo Totalmente” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

#### P1 a P61:

Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente
---------------------	----------	----------	----------	---------------------

Para as Perguntas **62 e 63** foi considerada uma escala de Sim ou Não.

#### P62 e P63:

Sim       Não

Para a Pergunta **64**, foi considerada a possibilidade de escolha de uma, entre quatro alternativas de resposta.

#### P64:

- Foi-me recomendado
- Não tinha alternativa
- O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
- É próximo do local onde habito

### Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário (P1 a P60) 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.

A análise foi efectuada para o conjunto das 60 perguntas e para cada uma das variáveis. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,97, valor que se pode considerar positivo.

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

Variável	Alpha de Cronbach
Instalações, Equipamentos e Sinalética	0,95
Fiabilidade/Credibilidade	0,93
Competência Técnica	0,90
Responsabilidade e Receptividade	0,88
Atendimento e Comunicação	0,89
<b>Total</b>	<b>0,91</b>

# Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo Totalmente” até “Concordo Totalmente”, 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)”.

**EXEMPLO:**

1	2	3	4	5	NS	NA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
1. O edifício encontra-se em bom estado de conservação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O acesso à área de atendimento do Centro de Dia é fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Estão asseguradas boas condições para a prática das actividades planeadas (p.e. salas, iluminação, condições ambientais)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. As instalações encontram-se permanentemente limpas e arrumadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Estão asseguradas as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Existem condições de vigilância adequadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Estão asseguradas condições de segurança para protecção em caso de incêndio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. O equipamento lúdico recreativo encontra-se em bom estado de conservação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. O mobiliário encontra-se em bom estado de conservação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. A(s) viatura(s) estão identificadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. A(s) viatura(s) estão limpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. A(s) viatura(s) são confortáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. A(s) viatura(s) são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Os colaboradores estão identificados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Participo na programação das minhas actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. As actividades programadas são executadas conforme o planeado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Estou satisfeito(a) com o tipo de actividades realizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Participo na(s) alteração(ões) do meu Plano Individual (PI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Estou satisfeito(a) com o meu PI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. O meu PI corresponde à satisfação das minhas necessidades/expectativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Estou satisfeito(a) com as refeições fornecidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. As refeições quando são servidas são sempre bem apresentadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Participo na elaboração das ementas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Participei na elaboração do meu PI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. O plano de cuidados de saúde corresponde às minhas necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. O plano de actividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/expectativas	<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.)

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
34. O apoio nas actividades de terapia ocupacional corresponde às minhas necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Estou satisfeito(a) com os horários de funcionamento do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Estou satisfeito(a) com os horários das actividades programadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para me prestarem cuidados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam cuidados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. Os colaboradores apresentam um aspecto limpo e cuidado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Todos os serviços prestados são objecto de confidencialidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Não sinto que os meus bens estão ameaçados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Quando confio dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. As minhas reclamações são sempre respondidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Aos meus problemas são sempre apresentadas soluções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma actividade programada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores sou sempre bem atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Os meus problemas são sempre ouvidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. O responsável pelo Centro de Dia está sempre contactável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. Tenho conhecimento do regulamento interno (p.e. preçário, participações, critérios de admissão, horários e serviços)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. Tenho conhecimento da periodicidade de limpeza das instalações sanitárias e da desinfectação das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação que necessito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a) com o Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

62. Se me solicitarem, recomendo este Centro de Dia?

Sim  Não

65. Se tivesse possibilidade mudaria de Centro de Dia?

Sim  Não

66. Quando me inscrevi no Centro de Dia fi-lo porque:  
(assinalar apenas a principal razão)

- Foi-me recomendado
- O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
- Não tinha alternativa
- É próximo do local onde habito

## Variáveis de Análise

O Grau de Satisfação dos Colaboradores é determinado por diversas variáveis, variáveis essas 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 Centro de Dia.

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

Variável	Perguntas
Instalações	P1 Estou satisfeito com as instalações (ex. gabinetes, refeitório, instalações sanitárias)
	P2 Estou satisfeito com as aplicações e os equipamentos informáticos
	P3 Estou satisfeito com o gabinete médico (medicina, enfermagem e psicologia)
	P4 Estou satisfeito com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos
	P5 Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho (ex. temperatura, espaço, limpeza)
Autonomia Profissional e Pessoal	P6 Disponho dos meios necessários para desempenhar a minha função
	P7 Tenho possibilidades de ser criativo
	P8 Participo no processo de decisão.As minhas opiniões são ouvidas
	P9 Tenho possibilidade de participar na definição das actividades a desenvolver e objectivos a atingir
	P10 Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho
	P11 Estou satisfeito com o meu horário de trabalho
	P12 Não demoro muito tempo na deslocação para o local de trabalho
P13 Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas	
Compensação Financeira	P14 Sou pago de acordo com as minhas responsabilidades
	P15 Estou satisfeito com as regalias e os benefícios concedidos
	P16 Sinto que o meu nível de remuneração é justo face ao dos meus colegas em situação semelhante (ex. quanto a funções desempenhadas, tempo de serviço)
	P17 Sinto que os vencimentos são iguais ou superiores aos geralmente praticados noutros centros de dia
Outros Benefícios	P18 O meu trabalho é reconhecido por todos
	P19 Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente
	P20 Considero que o Centro de Dia fornece contributos positivos para o meio em que se insere
	P21 É prestigiante ser membro desta organização (ex. perante a família e amigos)
	P22 Sinto realização pessoal na função que ocupo na Instituição
	P23 Estou satisfeito com o modo como se reconhece todo o meu trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador
Desempenho Funcional	P24 O Centro de Dia deu-me um documento onde a minha função está claramente descrita
	P25 Estou satisfeito com a carga de trabalho que me está atribuída
	P26 Conheço o meu papel no Centro de Dia (o que se espera de mim)
	P27 Sinto que os objectivos que me estão atribuídos são adequados e possíveis de alcançar



Variável	Perguntas
Supervisão	P28 Sei quem é o meu responsável directo
	P29 Estou sujeito a avaliação e no fim os resultados são-me comunicados
	P30 Sinto que o Sistema de Avaliação de Desempenho é justo
	P31 Obtenho regularmente informação sobre o meu desempenho
Formação	P32 Acedo à formação necessária para o correcto desempenho da minha função
	P33 O Centro de Dia permite-me frequentar as acções de formação que eu acho importantes
Relações de Trabalho Internas	P34 Tenho boas relações com todos os outros colaboradores
	P35 Sei o que todos esperam de mim
	P36 Acedo a informação abrangente sobre o desenvolvimento das actividades
	P37 Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas na mesma área
	P38 Existe ajuda, colaboração cooperação com os colegas de outras áreas
	P39 Considero que existe um ambiente de trabalho sem conflitos
	P40 Conheço o trabalho que é desenvolvido nas outras áreas do Centro de Dia
	P41 O trabalho em equipa é estimulado
	P42 Conto com todo o apoio por parte da minha chefia directa
	P43 Existe envolvimento da Direcção com os colaboradores
P44 Existe capacidade de chefia do meu superior hierárquico directo (definir, organizar, controlar, comunicar e promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores)	
Relações de Trabalho Externas	P45 Sou bem tratado pela família dos clientes
	P46 Costumo informar os familiares das actividades que desenvolvo com os clientes
Política e Estratégia	P47 Conheço a política, a estratégia e os objectivos do Centro de Dia
	P48 Conheço o plano de actividades
	P49 Conheço o grau de concretização do plano de actividades
	P50 Sinto que no meu trabalho diário estou a contribuir para que se atinjam os objectivos globais
Mudança e Inovação	P51 Existe participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento do Centro de Dia
	P52 São aceites e estimuladas por parte da organização, as sugestões feitas pelos colaboradores
	P53 Sinto que trabalho numa organização inovadora e em permanente melhoria
Qualidade	P54 Conheço a Política e os Objectivos da Qualidade do Centro de Dia
	P55 Conheço as necessidades dos clientes
	P56 O grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades do Centro de Dia
	P57 A organização avalia as opiniões dos clientes
	P58 As reclamações dos clientes são tratadas
	P59 O nível de qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Dia é elevado
Segurança	P60 Sinto que, se assim o desejar, poderei trabalhar neste local para o resto da vida
	P61 Sinto que trabalho numa organização sólida e com perspectivas de futuro

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas foram ainda incluídas mais quatro perguntas, uma relativa à satisfação geral (P62), uma às expectativas (P63) e duas relativas à lealdade (P64 e P65).

### Escala do Questionário

Foi considerada para as Perguntas 1 a 64, uma escala de 5 pontos, variável entre o “Discordo Totalmente” (1) e o “Concordo Totalmente” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

#### P1 a P64:

Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente
---------------------	----------	----------	----------	---------------------

Para a Pergunta 65, foi considerada a possibilidade de escolha de uma resposta, de entre quatro alternativas possíveis.

#### P65:

- 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 (P1 a P61) 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.

A análise foi efectuada para o conjunto das 61 perguntas e para cada uma das variáveis. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,99 que é um valor extremamente positivo.

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

<b>Variável</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
Instalações	0,86
Autonomia Profissional e Pessoal	0,88
Compensação Financeira	0,92
Outros Benefícios	0,90
Desempenho Funcional	0,89
Supervisão	0,85
Formação	0,79
Relações de Trabalho Internas	0,94
Relações de Trabalho Externas	0,75
Política e Estratégia	0,90
Mudança e Inovação	0,91
Qualidade	0,93
Segurança	0,98
<b>Total</b>	<b>0,99</b>

# Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo Totalmente” (1) até “Concordo Totalmente” (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).

**EXEMPLO:**

1	2	3	4	5	NS	NA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
1. Estou satisfeito com as instalações (ex. gabinetes, refeitório, instalações sanitárias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Estou satisfeito com as aplicações e os equipamentos informáticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Estou satisfeito com o gabinete médico (medicina, enfermagem e psicologia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Estou satisfeito com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho (ex. temperatura, espaço, limpeza)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Disponho dos meios necessários para desempenhar a minha função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Tenho possibilidades de ser criativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Participo no processo de decisão. As minhas opiniões são ouvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tenho possibilidade de participar na definição das actividades a desenvolver e objectivos a atingir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Estou satisfeito com o meu horário de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Não demoro muito tempo na deslocação para o local de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Sou pago de acordo com as minhas responsabilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Estou satisfeito com as regalias e os benefícios concedidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Sinto que o meu nível de remuneração é justo face ao dos meus colegas em situação semelhante (ex. quanto a funções desempenhadas, tempo de serviço)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Sinto que os vencimentos são iguais ou superiores aos geralmente praticados noutros Centros de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. O meu trabalho é reconhecido por todos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Considero que o Centro de Dia fornece contributos positivos para o meio em que se insere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. É prestigiante ser membro desta organização (ex. perante a família e amigos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Sinto realização pessoal na função que ocupo na Instituição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Estou satisfeito com o modo como se reconhece todo o meu trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. O Centro de Dia deu-me um documento onde a minha função está claramente descrita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Estou satisfeito com a carga de trabalho que me está atribuída	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Conheço o meu papel no Centro de Dia (o que se espera de mim)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Sinto que os objectivos que me estão atribuídos são adequados e possíveis de alcançar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Sei quem é o meu responsável directo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Estou sujeito a avaliação e no fim os resultados são-me comunicados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Sinto que o Sistema de Avaliação de Desempenho é justo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Obtenho regularmente informação sobre o meu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Acedo à formação necessária para o correcto desempenho da minha função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. O Centro de Dia permite-me frequentar as acções de formação que eu acho importantes	<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.)

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
34. Tenho boas relações com todos os outros colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Sei o que todos esperam de mim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Acedo a informação abrangente sobre o desenvolvimento das actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas na mesma área	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Existe ajuda, colaboração cooperação com os colegas de outras áreas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Considero que existe um 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"/>
40. Conheço o trabalho que é desenvolvido nas outras áreas do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. O trabalho em equipa é estimulado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Conto com todo o apoio por parte da minha chefia directa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Existe envolvimento da Direcção com os colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Existe capacidade de chefia do meu superior hierárquico directo (definir, organizar, controlar, comunicar e promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Sou bem tratado pela família dos clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Costumo informar os familiares das actividades que desenvolvo com os clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Conheço a política, a estratégia e os objectivos do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Conheço o plano de actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Conheço o grau de concretização do plano de actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Sinto que no meu trabalho diário estou a contribuir para que se atinja os objectivos globais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Existe participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. São aceites e estimuladas por parte da organização, as sugestões feitas pelos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Sinto que trabalho numa organização inovadora e em permanente melhoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Conheço a Política e os Objectivos da Qualidade do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Conheço as necessidades dos clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. O grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. A organização avalia as opiniões dos clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. As reclamações dos clientes são tratadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. O nível de qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Dia é elevado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. Sinto que, se assim o desejar, poderei trabalhar neste local para o resto da vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. Sinto que trabalho numa organização sólida e com perspectivas de futuro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. O grau de expectativas que tinha há um ano atrás era mais elevado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para este local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

65. Só sairia deste Centro de Dia, se:  
(assinalar apenas uma opção)

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

## Variáveis de Análise

O Grau de Satisfação dos Parceiros é determinado por diversas variáveis, variáveis essas 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 Centro de Dia.

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

Variável	Perguntas
Relação Institucional - Formalidades	P1 Recebem regularmente informação sobre as actividades do Centro de Dia
	P2 As comunicações com o Centro de Dia são feitas principalmente por escrito
	P3 As relações com o Centro de Dia são reguladas por algum contrato ou acordo de serviços
	P4 Os objectivos definidos no protocolo estão claramente estabelecidos
	P5 É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos
	P6 Os resultados da avaliação periódica efectuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro
Relação Institucional - Contactos	P7 Têm reuniões periódicas com os responsáveis do Centro de Dia
	P8 As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo Centro de Dia
	P9 Quando existem eventos importantes no Centro de Dia somos oficialmente convidados
Utilidade	P10 O Centro de Dia presta um bom serviço à Comunidade
	P11 O Centro de Dia é uma instituição respeitada pela Comunidade
Responsabilidade	P12 Todas as questões existentes com o SAD foram resolvidos a bem e atempadamente
	P13 O Centro de Dia cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas, foi ainda incluída uma pergunta de satisfação geral, a P14, e mais três perguntas destinadas a caracterizar o tipo de parceria estabelecida (P15, P16 e P17).

## Escala do Questionário

Foi considerada para as Perguntas **1 a 14**, uma escala de 5 pontos, variável entre o “Discordo Totalmente” (1) e o “Concordo Totalmente” (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:

Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente
---------------------	----------	----------	----------	---------------------

Para a pergunta e 15 e 16 foi considerada uma escala de Sim ou Não.

**P15 e P16:**

Sim       Não

Para a Pergunta **17**, foi considerada a possibilidade de escolha de várias alternativas de resposta.

**P17:**

- Financeiro
- Área da Segurança
- Área da Saúde
- Contabilístico
- Outros. Qual? \_\_\_\_\_

### 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.

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 que é um valor bastante positivo.

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

Variável	<i>Alpha de Cronbach</i>
Relação Institucional - Formalidades	0,97
Relação Institucional – Contactos	0,89
Utilidade	0,85
Responsabilidade	0,99
<b>Total</b>	<b>0,95</b>

# Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo Totalmente” (1) até “Concordo Totalmente” (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).

**EXEMPLO:**

1	2	3	4	5	NS	NA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
1. Recebem regularmente informação sobre as actividades do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. As comunicações com o Centro de Dia são feitas principalmente por escrito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. As relações com o Centro de Dia são reguladas por algum contrato ou acordo de serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Os objectivos definidos no protocolo estão claramente estabelecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 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"/>	<input type="radio"/>
6. Os resultados da avaliação periódica efectuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Têm reuniões periódicas com os responsáveis do Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo Centro de Dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Quando existem eventos importantes no Centro de Dia somos oficialmente convidados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. O Centro de Dia presta um bom serviço à Comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. O Centro de Dia é uma instituição respeitada pela Comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Todas as questões existentes com o Centro de Dia foram resolvidos a bem e atempadamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. O Centro de Dia cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Considerando todos os aspectos, estão satisfeitos com a parceria estabelecida com esta Instituição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. O Centro de Dia é a única instituição do tipo que existe nesta Comunidade?

Sim  Não

16. Gostariam de aprofundar a relação de parceria com esta Instituição?

Sim  Não

17. As relações institucionais com o Centro de Dia são ao nível do apoio:

- Financeiro
- Área da Saúde
- Área da Segurança
- Contabilístico
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_