

questionários
de avaliação da satisfação

lar residencial



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



Governo da República
Portuguesa



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

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 Critérios 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 a 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 **Lar Residencial**.

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

Variável	Perguntas
Factores Tangíveis	P1 As instalações são limpas e arrumadas.
	P2 As instalações facilitam a minha deslocação.
	P3 As instalações são fáceis de utilizar.
	P4 Os equipamentos são actuais.
	P5 Os equipamentos estão adequados às actividades que aí são feitas.
	P6 As viaturas estão adequadas às minhas dificuldades de deslocação.
	P7 Eu gosto das instalações e elas são confortáveis.
	P8 Os colaboradores que trabalham no Lar têm uma boa apresentação.
Fiabilidade	P9 Eu ajudo a planear as actividades que faço.
	P10 Conheço o Regulamento Interno e as regras de funcionamento do Lar.
	P11 Eu sei qual é o meu plano individual.
	P12 Eu sei quais são os serviços e o apoio que o Lar tem.
	P13 Sempre que eu preciso de alguma coisa, o Lar arranja uma solução.
Capacidade de Resposta	P14 Quando eu preciso e peço alguma coisa, os colaboradores que trabalham no Lar ajudam-me.
	P15 As refeições estão de acordo com o que é melhor para mim.
	P16 Eu recebo todo o apoio nos cuidados de higiene e imagem que preciso.
	P17 Eu recebo todo o apoio nos cuidados de saúde que preciso.
	P18 Eu recebo todo o apoio nas actividades pessoais que preciso de fazer.
	P19 As actividades sócio-culturais que faço são importantes para mim.
P20 O número de actividades sócio-culturais que faço é o melhor para mim.	
Confiança e Segurança	P21 Todos os serviços que eu recebo são feitos como eu preciso.
	P22 Os colaboradores que trabalham no Lar sabem como me apoiar nos cuidados de higiene e imagem.
	P23 Os colaboradores que trabalham no Lar sabem como me apoiar nos cuidados de saúde.
	P24 Os colaboradores que trabalham no Lar nunca se esquecem dos meus medicamentos.
	P25 Nas decisões sobre o meu plano de desenvolvimento individual, eu digo o que penso e participo.
	P26 Quando tenho dúvidas, sou sempre bem atendido.
	P27 Todos me respeitam.
	P28 Os colaboradores são simpáticos e educados.
	P29 Sempre que eu faço uma pergunta, recebo sempre uma resposta.
	P30 Tenho confiança nos colaboradores que trabalham no Lar.
	P31 Eu penso que o que as pessoas do Lar sabem sobre mim, não dizem aos outros se não for preciso e sem eu deixar.
	P32 Eu sei que tenho direitos e deveres.
	P33 Toda a gente conhece os meus direitos e deveres.
	P34 As instalações estão protegidas contra roubos e incêndios.
	P35 Sinto-me seguro e confortável quando estou nas viaturas.
P36 Tenho confiança no Lar.	
P37 Quando estou no Lar, sinto-me em segurança.	

Variável

Empatia	P38	Quando tenho alguma dúvida ou questão, sei sempre a quem devo perguntar.
	P39	Sempre que preciso de alguma coisa, os colaboradores que trabalham no Lar têm tempo para mim.
	P40	Quando os horários e as actividades mudam, eu sei sempre
	P41	Os colaboradores que trabalham no Lar falam comigo quando me estão a apoiar.
	P42	Quando alguma coisa muda no Lar, dizem-me sempre.
	P43	Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que digo é respeitado.
	P44	Sempre que eu reclamo sobre alguma coisa, dão-me uma resposta.
	P45	Os colaboradores que trabalham no Lar dão-me sempre força para eu fazer mais coisas e para as fazer melhor.
P46	Os colaboradores que trabalham no Lar falam comigo sobre aquilo que eu faço bem e aquilo que eu preciso de melhorar.	

Ao conjunto de questões supracitados foi ainda acrescentada uma questão final relacionada com a satisfação dos clientes, a P47:

“De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o Lar?”






E ainda duas outras questões (P48 e P49):

“Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Lar ?”

“Se pudesse, mudaria de organização?”

Escala do Questionário

Foi considerada, para as Perguntas **1 a 46**, 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). Foi ainda incluída uma pergunta relativa à satisfação geral (P47).

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

Para as **P48 e P49**, foi considerada uma escala de Sim ou Não.

P48 a P49:

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 46 perguntas e para cada uma das variáveis. 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>
Factores Tangíveis	0,84
Fiabilidade	0,82
Capacidade de Resposta	0,87
Confiança e Segurança	0,95
Empatia	0,92
<i>Alpha de Cronbach - Total</i>	0,98

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes

LAR RESIDENCIAL

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"/>
Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito		
					NS	NA

P1.	As instalações são limpas e arrumadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2.	As instalações facilitam a minha deslocação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3.	As instalações são fáceis de utilizar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4.	Os equipamentos são actuais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5.	Os equipamentos estão adequados às actividades que aí são feitas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6.	As viaturas estão adequadas às minhas dificuldades de deslocação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7.	Eu gosto das instalações e elas são confortáveis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8.	Os colaboradores que trabalham no Lar têm uma boa apresentação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9.	Eu ajudo a planear as actividades que faço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10.	Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento do Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11.	Eu sei qual é o meu projecto de desenvolvimento individual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12.	As actividades que faço são muito importantes para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13.	Sempre que eu preciso de alguma coisa, o Lar arranja sempre uma solução.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14.	Quando eu preciso e peço alguma coisa, os colaboradores que trabalham no Lar apoiam-me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P15.	As refeições estão de acordo com o que é melhor para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P16.	Os transportes são sempre nos horários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P17.	Eu recebo todo o apoio nos cuidados de saúde que preciso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P18.	Eu recebo todo o apoio nas actividades pessoais que preciso de fazer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P19.	As actividades sócio-culturais que faço são importantes para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P20.	O número de actividades sócio-culturais que faço é o melhor para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P21.	Todos os serviços que eu recebo são feitos como eu preciso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P22.	Os colaboradores que trabalham no Lar sabem como me apoiar nos cuidados de higiene e imagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P23.	Os colaboradores que trabalham no Lar sabem como me apoiar nos cuidados de saúde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P24.	Os colaboradores que trabalham no Lar nunca se esquecem dos meus medicamentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P25.	Nas decisões sobre o meu plano de desenvolvimento individual, eu digo o que penso e participo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P26.	Quando tenho dúvidas, sou sempre bem atendido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P27.	Todos me respeitam.	<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.)

LAR RESIDENCIAL

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	NS	NA
P28. Os colaboradores são simpáticos e educados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P29. Sempre que eu faço uma pergunta, recebo sempre uma resposta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P30. Tenho confiança nos colaboradores que trabalham no Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P31. Eu penso que o que as pessoas do Lar sabem sobre mim, não dizem aos outros se não for preciso e sem eu deixar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P32. Eu sei que tenho direitos e deveres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P33. Toda a gente conhece os meus direitos e deveres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P34. As instalações estão protegidas contra roubos e incêndios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P35. Sinto-me seguro e confortável quando estou nas viaturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P36. Quando estou no Lar, sinto-me em segurança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P37. Tenho confiança no Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P38. Quando tenho alguma dúvida ou questão, sei sempre a quem devo perguntar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P39. Sempre que preciso de alguma coisa, os colaboradores que trabalham no Lar têm tempo para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P40. Quando os horários e as actividades mudam, eu sei sempre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P41. Os colaboradores que trabalham no Lar falam comigo quando me estão a apoiar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P42. Quando alguma coisa muda no Lar, dizem-me sempre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P43. Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que digo é respeitado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P44. Sempre que eu reclamo sobre alguma coisa, dão-me uma resposta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P45. Os colaboradores que trabalham no Lar dão-me sempre força para eu fazer mais coisas e para as fazer melhor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P46. Os colaboradores que trabalham no Lar falam comigo sobre aquilo que eu faço bem e aquilo que eu preciso de melhorar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P47. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com o Lar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P48. Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Lar? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P49. Se pudesse, mudaria de organização? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							

O melhor do Lar Residencial

O pior do Lar Residencial

Variáveis de 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 **Lar Residencial**.

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
	P5 Actividades extra-profissionais proporcionadas pela organização
	P4 Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função
Posto de Trabalho	P18 Participação na definição dos objectivos individuais a atingir
	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
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
Mudança e Inovação	P9 Recepção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função
	P10 Formas de participação nas acções de melhoria e inovação na organização
	P11 Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização
Reconhecimento e Recompensa	P12 Promoção, estímulo e apoio à criatividade
	P13 Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado
	P14 À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização
	P15 Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização
	P16 Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector
Relações com Chefias	P17 Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função
	P19 Orientação, apoio e cooperação da chefia
	P20 Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia
Política e Estratégia	P21 Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico
	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

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 (P35), foram ainda incluídas quatro outras perguntas relativas a:

- Ao grau de satisfação que o colaborador apresentava no ano anterior (P36),
- 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

Foi considerada para as Perguntas **1 a 35**, 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 P35:

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

Para as Perguntas **36 a 39**, foi considerada uma escala de Sim ou Não

P36 a P39

- Sim Não

Para a **P40**, foi considerada a possibilidade de escolha de uma, entre quatro alternativas de resposta.

P40

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

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário (P1 a P34) 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 e para cada uma das variáveis.

Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,96, valor que se pode considerar positivo.

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

Variável	Alpha de Cronbach
Contexto Organizacional	0,79
Posto de Trabalho	0,85
Cooperação e Comunicação	0,86
Mudança e Inovação	0,81
Reconhecimento e Recompensa	0,90
Relações com Chefias	0,77
Política e Estratégia	0,82
Qualidade	0,86
Alpha de Cronbach - Total	0,96

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores

LAR RESIDENCIAL

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, 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

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO 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. 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"/>
P5. 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"/>
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. 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"/>
P11. 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"/>
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. 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"/>
P14. À 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"/>
P15. 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"/>
P16. Às 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"/>
P17. 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"/>
P18. 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"/>
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. 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"/>
P21. 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"/>
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.)

LAR RESIDENCIAL

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO A:		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	NS	NA
		1	2	3	4	5		
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.	De uma forma geral, qual 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"/>
P36.	O grau de satisfação que tinha há um ano era mais elevado?							
	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
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							

Variáveis de 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 **Lar Residencial**.

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 Lar
	P2 As comunicações com o Lar são feitas principalmente por escrito
	P3 As relações com o Lar 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
	P9 Quando existem eventos importantes no Lar, somos oficialmente convidados
Relação Institucional - Contactos	P7 Têm reuniões periódicas com os responsáveis do Lar
	P8 As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo Lar
Utilidade	P10 O Lar presta um bom serviço à Comunidade
	P11 O Lar é uma instituição respeitada pela Comunidade
Responsabilidade	P12 Todas as questões existentes com o Lar foram resolvidos a bem e atempadamente
	P13 O Lar cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa instituição

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

“Considerando todos os aspectos, estão satisfeitos com a parceria estabelecida com esta instituição”

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:

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

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

P15 a P16:

- Sim
 Não

Para a **P17**, foi considerada a possibilidade de escolha de várias alternativas de resposta.

P17:

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

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário (P1 a P13) 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 0,87, valor que se pode considerar positivo.

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

Variável	Alpha de Cronbach
Relação Institucional - Formalidades	0,83
Relação Institucional - Contactos	0,72
Utilidade	0,76
Responsabilidade	0,79
Alpha de Cronbach - Total	0,87

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros

LAR RESIDENCIAL

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).

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"/>
Discordo Totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente	NS	NA
1	2	3	4	5	NS	NA

P1.	Recebem regularmente informação sobre as actividades do Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2.	As comunicações com o Lar são feitas principalmente por escrito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3.	As relações com o Lar 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"/>
P4.	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"/>
P5.	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"/>
P6.	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"/>
P7.	Têm reuniões periódicas com os responsáveis do Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8.	As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9.	Quando existem eventos importantes no Lar, somos oficialmente convidados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10.	O Lar presta um bom serviço à Comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11.	O Lar é uma instituição respeitada pela Comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12.	Todas as questões existentes com o Lar foram resolvidos a bem e atempadamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13.	O Lar cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14.	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"/>

P15. O Lar é a única instituição do tipo que existe nesta comunidade?

Sim Não

P16. Gostariam de aprofundar a relação de parceria com esta instituição?

Sim Não

P17. As relações institucionais com o Lar são ao nível do apoio :

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

