

questionários
de avaliação da satisfação
serviço de **apoio**
domiciliário

2ª edição (révista)



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 Serviço de Apoio Domiciliário.

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 acesso à área de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é fácil
	P2 Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias
	P3 O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento
	P4 A(s) viatura(s) do SAD estão identificadas
	P5 A(s) viatura(s) estão limpas
	P6 A(s) viatura(s) são confortáveis
	P7 A(s) viatura(s) são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida
	P8 Os colaboradores estão identificados
	P9 Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções
Fiabilidade/ Credibilidade	P10 Participo na programação das minhas actividades
	P11 As actividades programadas são executadas conforme o planeado
	P12 Participei na elaboração do meu Plano Individual (PI)
	P13 Participo na(s) alteração(ões) do meu PI
	P14 Estou satisfeito(a) com o meu PI
	P15 O meu PI corresponde à satisfação das minhas necessidades/expectativas
	P16 Estou satisfeito(a) com as refeições que me são fornecidas
	P17 É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas
	P18 As refeições quando são servidas são sempre bem apresentadas
	P19 As Refeições vêm sempre bem acondicionadas
	P20 As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada
	P21 Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos
	P22 O plano de cuidados de saúde corresponde às minhas necessidades
	P23 O plano de actividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/expectativas
	P24 O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades
	P25 O plano de apoio às actividades domésticas corresponde às minhas necessidades
	P26 O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo
	P27 Estou satisfeito(a) com o serviço de tratamento de roupas
	P28 Estou satisfeito(a) com o serviço de limpeza doméstica
	P29 Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio
	P30 Estou satisfeito(a) com o serviço de reparações no domicílio
	P31 Estou satisfeito(a) com os horários de funcionamento do apoio domiciliário
	P32 Estou satisfeito(a) com os horários das actividades programadas

Variável	Perguntas
Competência Técnica	P33 Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções
	P34 Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para cuidarem de mim
	P35 Quem presta cuidados de higiene, fá-lo de forma profissional e humanizada
	P36 Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde
	P37 Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam cuidados pessoais (p.e. alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa)
Responsabilidade e Receptividade	P38 Os colaboradores apresentam um aspecto limpo e cuidado
	P39 Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos
	P40 Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade
	P41 Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia
	P42 Todos os serviços prestados são objecto de confidencialidade
	P43 A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica
	P44 O uso da chave da minha casa é efectuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade
	P45 Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização
	P46 Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada
	P47 Não sinto que os meus bens estão ameaçados
	P48 Quando confio dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina
	P49 É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao SAD
	P50 As minhas reclamações são sempre respondidas
	P51 Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma actividade programada
	P52 Aos meus problemas são sempre apresentadas soluções
Atendimento e Comunicação	P53 Tenho conhecimento do Regulamento Interno
	P54 Tenho acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD
	P55 O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz
	P56 Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação que necessito
	P57 Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores pelo apoio domiciliário sou sempre bem atendido
	P58 O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário está sempre contactável
	P59 Os meus problemas são sempre ouvidos
	P60 O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário responde prontamente às minhas solicitações
	P61 De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos
	P62 De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas, foi ainda incluída uma pergunta de satisfação geral, a P63, duas perguntas relacionadas com a fidelidade ao Serviço de Apoio Domiciliário, a P64 e P65, e uma última pergunta relacionada com o motivo que conduziu à sua escolha, a P66.

Escala do Questionário

Foi considerada para as Perguntas **1 a 63**, 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 P63:

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

Para as Perguntas **64 e 65** foi considerada uma escala de Sim ou Não.

P64 e P65:

Sim Não

Para a Pergunta **66**, foi considerada a possibilidade de escolha de uma, entre quatro alternativas de resposta.

P66:

- 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 P62) 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 62 perguntas e para cada uma das variáveis. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,78, 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	0,70
Fiabilidade/Credibilidade	0,71
Competência Técnica	0,73
Responsabilidade e Receptividade	0,72
Atendimento e Comunicação	0,73
Total	0,78

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 acesso à área de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 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"/>
3. 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"/>
4. A(s) viatura(s) do SAD estão identificadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 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"/>
6. 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"/>
7. 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"/>
8. 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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>
11. 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"/>
12. Participei na elaboração 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"/>
13. Participo na(s) alteração(ões) do meu PI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. 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"/>
15. 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"/>
16. Estou satisfeito(a) com as refeições que me são fornecidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. As Refeições vêm sempre bem acondicionadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. 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"/>
21. 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"/>
22. 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"/>
23. 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"/>
24. O apoio psicológico 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"/>
25. O plano de apoio às actividades domésticas 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"/>
26. O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Estou satisfeito(a) com o serviço de tratamento de roupas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Estou satisfeito(a) com o serviço de limpeza doméstica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Estou satisfeito(a) com o serviço de reparações no domicílio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Estou satisfeito(a) com os horários de funcionamento do apoio domiciliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. 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"/>
33. 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"/>

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. Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para cuidarem de mim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Quem presta cuidados de higiene, fá-lo de forma profissional e humanizada	<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 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"/>
37. Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam cuidados pessoais (p.e. alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. 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"/>
39. 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"/>
40. 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"/>
41. 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"/>
42. 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"/>
43. 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"/>
44. O uso da chave da minha casa é efectuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. 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"/>
47. 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"/>
48. 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"/>
49. É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao SAD	<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. 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"/>
52. 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"/>
53. Tenho conhecimento do Regulamento Interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Tenho acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. 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"/>
57. Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores pelo apoio domiciliário 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"/>
58. O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário está sempre contactável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. 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"/>
60. O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário responde prontamente às minhas solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. 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"/>
62. 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"/>
63. Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a) com o Serviço de Apoio Domiciliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

64. Se me solicitarem, recomendo este Serviço de Apoio Domiciliário?

Sim Não

65. Se tivesse possibilidade mudaria de Serviço de Apoio Domiciliário?

Sim Não

66. Quando me inscrevi no Serviço de Apoio Domiciliário 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 Serviço de Apoio Domiciliário

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 SAD
Outros Benefícios	P18 O meu trabalho é reconhecido por todos
	P19 Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente
	P20 Considero que o SAD 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 SAD 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 SAD (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 SAD 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 SAD
	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 SAD
	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 SAD
	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 SAD
	P55 Conheço as necessidades dos clientes
	P56 O Grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades do SAD
	P57 A organização avalia as opiniões dos clientes
	P58 As reclamações dos clientes são tratadas
	P59 O nível de qualidade dos serviços prestados pelo SAD 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.

Variável	Alpha de Cronbach
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
Total	0,99

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 SAD	<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 SAD 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 SAD 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 SAD (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 SAD 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 e 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 SAD	<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 SAD	<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 SAD	<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 SAD	<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 SAD	<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 SAD 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 Serviço de Apoio Domiciliário, 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 Serviço de Apoio Domiciliário.

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 SAD
	P2 As comunicações com o SAD são feitas principalmente por escrito
	P3 As relações com o SAD 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 SAD
	P8 As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo SAD
	P9 Quando existem eventos importantes no SAD somos oficialmente convidados
Utilidade	P10 O SAD presta um bom serviço à Comunidade
	P11 O SAD é uma instituição respeitada pela Comunidade
Responsabilidade	P12 Todas as questões existentes com o SAD foram resolvidos a bem e atempadamente
	P13 O SAD 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 **I a I4**, 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).

PI 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	Alpha de Cronbach
Relação Institucional - Formalidades	0,97
Relação Institucional – Contactos	0,89
Utilidade	0,85
Responsabilidade	0,99
Total	0,95

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “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 SAD	<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 SAD 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 SAD 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 SAD	<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 SAD	<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 SAD 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 SAD 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 SAD 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 SAD 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 SAD 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 Serviço de Apoio Domiciliário 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 Serviço de Apoio Domiciliário são ao nível do apoio:

- Financeiro
- Área da Saúde
- Área da Segurança
- Contabilístico
- Outro. Qual? _____