

questionários  
de avaliação da satisfação

CLIENTES, COLABORADORES, PARCEIROS

# creche

2ª edição (revista)



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

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

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

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

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

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

As acções definidas devem ser efectivamente implementadas.

## Variáveis de Análise

O Grau de Satisfação dos Clientes é determinado por diversas variáveis, variáveis essas que não sendo de observação directa devem estar associadas a um conjunto de indicadores obtidos directamente através das perguntas colocadas a cada cliente da resposta social Creche.

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 Os acessos à Creche são fáceis
	P2 O edifício está bem localizado
	P3 As instalações da Creche são atractivas
	P4 A Creche tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas
	P5 O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize
	P6 A área destinada à alimentação é ampla e arejada
	P7 O veículo que assegura o transporte da Creche encontra-se em boas condições
	P8 Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças
	P9 Existem extintores e estão bem visíveis
	P10 As diferentes áreas da Creche estão identificadas e sinalizadas
	P11 O pessoal veste de forma apropriada e estão identificados
	P12 Existe um espaço destinado à divulgação das actividades e das normas de procedimento
Fiabilidade	P13 Normalmente, as actividades programadas são executadas
	P14 Quando uma actividade programada não é realizada, sou informado da razão
	P15 Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos
	P16 O transporte da Creche está no sítio combinado à hora certa
Competência Técnica	P17 O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha
	P18 No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz
Responsabilidade e Receptividade	P19 Quando me atrasei no cumprimento do horário, tive sempre compreensão
	P20 Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando
	P21 Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção
	P22 O serviço de refeições é adequado
	P23 As instalações estão sempre limpas
	P24 Confio na Creche e não me lembro de ter apresentado uma reclamação
	P25 A mensalidade praticada justifica o serviço prestado

Variável	Perguntas
Atendimento e Comunicação	P26 Quando contacto a Creche sou bem atendido e com rapidez
	P27 Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito
	P28 É fácil contactar o responsável pela Creche
	P29 Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando
	P30 Já fui convidado a visitar as instalações

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas foi ainda incluída uma pergunta de satisfação geral, a P31, duas perguntas relacionadas com a fidelidade à Creche, a P32 e P33, e uma última pergunta relacionada com o motivo que conduziu à escolha do estabelecimento por parte do encarregado de educação, a P34.

### Escala do Questionário

Foi considerada para as Perguntas **1 a 31**, 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 P31:

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

Para as Perguntas **32 e 33** foi considerada uma escala de Sim ou Não.

#### P32 e P33:

Sim       Não

Para a Pergunta **34**, foi considerada a possibilidade de escolha de uma, entre quatro alternativas de resposta.

#### P34:

- 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 P30) 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 30 perguntas e para cada uma das variáveis. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,93 que é um valor bastante positivo.

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

Variável	<i>Alpha de Cronbach</i>
Instalações, Equipamentos e Sinalética	0,80
Fiabilidade	0,71
Competência Técnica	0,77
Responsabilidade e Receptividade	0,77
Atendimento e Comunicação	0,82
<b>Total</b>	<b>0,93</b>

# Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes

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

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

**EXEMPLO:**

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

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

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
1. Os acessos à Creche são fáceis	<input type="radio"/>						
2. O edifício está bem localizado	<input type="radio"/>						
3. As instalações da Creche são atractivas	<input type="radio"/>						
4. A Creche tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas	<input type="radio"/>						
5. O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize	<input type="radio"/>						
6. A área destinada à alimentação é ampla e arejada	<input type="radio"/>						
7. O veículo que assegura o transporte da Creche encontra-se em boas condições	<input type="radio"/>						
8. Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças	<input type="radio"/>						
9. Existem extintores e estão bem visíveis	<input type="radio"/>						
10. As diferentes áreas da Creche estão identificadas e sinalizadas	<input type="radio"/>						
11. O pessoal veste de forma apropriada e estão identificados	<input type="radio"/>						
12. Existe um espaço destinado à divulgação das actividades e das normas de procedimento	<input type="radio"/>						
13. Normalmente, as actividades programadas são executadas	<input type="radio"/>						
14. Quando uma actividade programada não é realizada, sou informado da razão	<input type="radio"/>						
15. Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos	<input type="radio"/>						
16. O transporte da Creche está no sítio combinado à hora certa	<input type="radio"/>						
17. O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha	<input type="radio"/>						
18. No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz	<input type="radio"/>						
19. Quando me atrasei no cumprimento do horário, tive sempre compreensão	<input type="radio"/>						
20. Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando	<input type="radio"/>						
21. Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção	<input type="radio"/>						
22. O serviço de refeições é adequado	<input type="radio"/>						
23. As instalações estão sempre limpas	<input type="radio"/>						
24. Confio na Creche e não me lembro de ter apresentado uma reclamação	<input type="radio"/>						
25. A mensalidade praticada justifica o serviço prestado	<input type="radio"/>						
26. Quando contacto a Creche sou bem atendido e com rapidez	<input type="radio"/>						
27. Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito	<input type="radio"/>						
28. É fácil contactar o responsável pela Creche	<input type="radio"/>						
29. Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando	<input type="radio"/>						
30. Já fui convidado a visitar as instalações	<input type="radio"/>						
31. Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a) com a Creche?	<input type="radio"/>						

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

32. Se me solicitarem, recomendo esta Creche?

Sim

Não

---

33. Se tivesse possibilidade mudaria de Creche?

Sim

Não

---

34. Quando inscrevi o(a) meu(minha) educando(a) na Creche 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 Creche.

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 noutras creches
Outros Benefícios	P18 O meu trabalho é reconhecido por todos
	P19 Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente
	P20 Considero que a Creche 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 Creche 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 na Creche (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 A Creche 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 da Creche
	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 pelos encarregados de educação
	P46 Costumo informar os encarregados de educação das actividades que desenvolvo com os educandos
Política e Estratégia	P47 Conheço a política, a estratégia e os objectivos da Creche
	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 da Creche
	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 da Creche
	P55 Conheço as necessidades dos clientes
	P56 O Grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades da Creche
	P57 A organização avalia as opiniões dos clientes
	P58 As reclamações dos clientes são tratadas
	P59 O nível de qualidade dos serviços prestados pela Creche é elevado
Segurança	P60 Sinto que, se assim o desejar, poderei trabalhar neste local para o resto da vida
	P61 Sinto que trabalho numa organização sólida e com perspectivas de futuro

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

### Escala do Questionário

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

#### P1 a P64:

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

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

#### P65:

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

### Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário (P1 a P61) aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

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

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

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

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

# Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores

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

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

**EXEMPLO:**

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

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

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
1. Estou satisfeito com as instalações (ex. gabinetes, refeitório, instalações sanitárias)	<input type="radio"/>						
2. Estou satisfeito com as aplicações e os equipamentos informáticos	<input type="radio"/>						
3. Estou satisfeito com o gabinete médico (medicina, enfermagem e psicologia)	<input type="radio"/>						
4. Estou satisfeito com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos	<input type="radio"/>						
5. Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho (ex. temperatura, espaço, limpeza)	<input type="radio"/>						
6. Disponho dos meios necessários para desempenhar a minha função	<input type="radio"/>						
7. Tenho possibilidades de ser criativo	<input type="radio"/>						
8. Participo no processo de decisão. As minhas opiniões são ouvidas	<input type="radio"/>						
9. Tenho possibilidade de participar na definição das actividades a desenvolver e objectivos a atingir	<input type="radio"/>						
10. Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho	<input type="radio"/>						
11. Estou satisfeito com o meu horário de trabalho	<input type="radio"/>						
12. Não demoro muito tempo na deslocação para o local de trabalho	<input type="radio"/>						
13. Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas	<input type="radio"/>						
14. Sou pago de acordo com as minhas responsabilidades	<input type="radio"/>						
15. Estou satisfeito com as regalias e os benefícios concedidos	<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"/>						
17. Sinto que os vencimentos são iguais ou superiores aos geralmente praticados noutras Creches	<input type="radio"/>						
18. O meu trabalho é reconhecido por todos	<input type="radio"/>						
19. Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente	<input type="radio"/>						
20. Considero que a Creche fornece contributos positivos para o meio em que se insere	<input type="radio"/>						
21. É prestigiante ser membro desta organização (ex. perante a família e amigos)	<input type="radio"/>						
22. Sinto realização pessoal na função que ocupo na Instituição	<input type="radio"/>						
23. Estou satisfeito com o modo como se reconhece todo o meu trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador	<input type="radio"/>						
24. A Creche deu-me um documento onde a minha função está claramente descrita	<input type="radio"/>						
25. Estou satisfeito com a carga de trabalho que me está atribuída	<input type="radio"/>						
26. Conheço o meu papel na Creche (o que se espera de mim)	<input type="radio"/>						
27. Sinto que os objectivos que me estão atribuídos são adequados e possíveis de alcançar	<input type="radio"/>						
28. Sei quem é o meu responsável directo	<input type="radio"/>						
29. Estou sujeito a avaliação e no fim os resultados são-me comunicados	<input type="radio"/>						
30. Sinto que o Sistema de Avaliação de Desempenho é justo	<input type="radio"/>						
31. Obtenho regularmente informação sobre o meu desempenho	<input type="radio"/>						
32. Acedo à formação necessária para o correcto desempenho da minha função	<input type="radio"/>						
33. A Creche permite-me frequentar as acções de formação que eu acho importantes	<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"/>						
35. Sei o que todos esperam de mim	<input type="radio"/>						
36. Acedo a informação abrangente sobre o desenvolvimento das actividades	<input type="radio"/>						
37. Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas na mesma área	<input type="radio"/>						
38. Existe ajuda, colaboração cooperação com os colegas de outras áreas	<input type="radio"/>						
39. Considero que existe um ambiente de trabalho sem conflitos	<input type="radio"/>						
40. Conheço o trabalho que é desenvolvido nas outras áreas da Creche	<input type="radio"/>						
41. O trabalho em equipa é estimulado	<input type="radio"/>						
42. Conto com todo o apoio por parte da minha chefia directa	<input type="radio"/>						
43. Existe envolvimento da Direcção com os colaboradores	<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"/>						
45. Sou bem tratado pelos encarregados de educação	<input type="radio"/>						
46. Costumo informar os encarregados de educação das actividades que desenvolvo com os educandos	<input type="radio"/>						
47. Conheço a política, a estratégia e os objectivos da Creche	<input type="radio"/>						
48. Conheço o plano de actividades	<input type="radio"/>						
49. Conheço o grau de concretização do plano de actividades	<input type="radio"/>						
50. Sinto que no meu trabalho diário estou a contribuir para que se atinja os objectivos globais	<input type="radio"/>						
51. Existe participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento da Creche	<input type="radio"/>						
52. São aceites e estimuladas por parte da organização, as sugestões feitas pelos colaboradores	<input type="radio"/>						
53. Sinto que trabalho numa organização inovadora e em permanente melhoria	<input type="radio"/>						
54. Conheço a Política e os Objectivos da Qualidade da Creche	<input type="radio"/>						
55. Conheço as necessidades dos clientes	<input type="radio"/>						
56. O Grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades da Creche	<input type="radio"/>						
57. A organização avalia as opiniões dos clientes	<input type="radio"/>						
58. As reclamações dos clientes são tratadas	<input type="radio"/>						
59. O nível de qualidade dos serviços prestados pela Creche é elevado	<input type="radio"/>						
60. Sinto que, se assim o desejar, poderei trabalhar neste local para o resto da vida	<input type="radio"/>						
61. Sinto que trabalho numa organização sólida e com perspectivas de futuro	<input type="radio"/>						
62. Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a)	<input type="radio"/>						
63. O grau de expectativas que tinha há um ano atrás era mais elevado	<input type="radio"/>						
64. Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para este local	<input type="radio"/>						

65. Só sairia desta Creche, 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 Creche.

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 da Creche
	P2 As comunicações com a Creche são feitas principalmente por escrito
	P3 As relações com a Creche 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 da Creche
	P8 As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pela Creche
	P9 Quando existem eventos importantes na Creche somos oficialmente convidados
Utilidade	P10 A Creche presta um bom serviço à Comunidade
	P11 A Creche é uma instituição respeitada pela Comunidade
Responsabilidade	P12 Todas as questões existentes com a Creche foram resolvidos a bem e atempadamente
	P13 A Creche 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, e mais três perguntas destinadas a caracterizar o tipo de parceria estabelecida (P15, P16 e P17).

## Escala do Questionário

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

### P1 a P14:

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

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

**P15 e P16:**

Sim       Não

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

**P17:**

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

### Fidelidade do Questionário

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

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

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

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

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

# Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros

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

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

**EXEMPLO:**

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

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

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

15. A Creche 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 a Creche são ao nível do apoio:

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

