

questionários
de avaliação da satisfação

centro de acolhimento temporário



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 à aspectos específicos e globais da Resposta Social;
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

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

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

Variáveis de Análise

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

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

Variável	Perguntas
Instalações, Equipamentos, Sinalética	P1 O CAT está num local fácil de encontrar
	P2 O CAT está num local bonito e perto de tudo
	P3 A casa do CAT está bem arranjada e bonita
	P4 Os quartos e as salas são confortáveis
	P5 O meu quarto está como eu gosto
	P6 As salas desta casa estão como eu gosto
	P7 Os brinquedos e materiais que utilizo são bons e estão ao meu gosto
	P8 É fácil andar de um lado para o outro dentro da casa
	P9 A carrinha do CAT que utilizo é nova ou quase nova
	P10 Se quiser estar sózinho, posso ir para o meu quarto e fazer o que me apetece
	P21 Quando a minha família ou amigos me vêm visitar, tenho um sítio para estar só com eles
Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade	P11 No CAT perguntam-me sobre as actividades que eu quero fazer
	P12 Eu gosto das actividades que o CAT organiza
	P13 No CAT falam comigo sobre o que me pode acontecer quando daqui sair
	P14 Eu gosto daquilo que me dizem sobre o meu futuro e penso que é o melhor para mim
	P15 Eu gosto da comida do CAT
	P16 O CAT ajuda-me a estudar e a fazer os trabalhos de casa
	P17 Quando recebo cartas de alguém sou eu que as abro
	P18 As pessoas que trabalham no CAT parecem gostar do que fazem
	P19 As pessoas que trabalham no CAT tratam-me bem
	P20 O CAT está sempre limpo e arrumado
	P22 Sei que posso fazer as minhas actividades sem ter alguém a controlar-me
	P23 Sei que me deixam fazer coisas sózinho
	P24 Eu gosto dos horários das actividades diárias
	P34 Sou bem tratado e sei que as pessoas que trabalham no CAT gostam de mim
Atendimento e Comunicação	P25 Sei quais são as regras do CAT
	P26 As regras estão afixadas num local próprio e à vista de todos
	P27 Se quiser falar com o(a) Director(a) do CAT é fácil encontrá-la(o)
	P28 Quando preciso de ajuda para alguma coisa sei a quem devo pedi-la
	P29 Se tenho algum problema, sei que o CAT me ajuda a resolvê-lo
	P30 As pessoas que trabalham no CAT ouvem-me sempre com atenção
	P31 As pessoas que trabalham no CAT estão sempre prontas para me ajudar
	P32 Se não gostar de alguma coisa, posso falar com o(a) Director(a)
	P33 Sempre foi fácil falar com a minha família ou com os meus amigos

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas, foi ainda incluída uma pergunta de satisfação geral, a P35:

“Globalmente, considerando todos os aspectos, estou satisfeito com o Centro”

Escala do Questionário

Foi considerada, para as Perguntas **1 a 35**, 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).

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

Fidelidade do Questionário

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

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

A análise foi efectuada para o conjunto das 34 perguntas e para cada uma das variáveis. Para o total das perguntas foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,88, valor que se pode considerar positivo.

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

Variável	<i>Alpha de Cronbach</i>
Instalações, Equipamentos, Sinalética	0,71
Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade	0,72
Atendimento e Comunicação	0,72
<i>Alpha de Cronbach - Total</i>	0,88

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 **Centro de Acolhimento Temporário**.

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, salas, quartos)
	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 O acesso ao CAT é fácil
	P6 Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho (ex. temperatura, espaço, limpeza)
	P13 Não demoro muito tempo na deslocação para o local de trabalho
Autonomia profissional e pessoal	P7 Disponho dos meios necessários para desempenhar a minha função
	P8 Tenho possibilidades de ser criativo
	P9 Participo no processo de decisão. As minhas opiniões são ouvidas
	P10 Tenho possibilidade de participar na definição das actividades a desenvolver e objectivos a atingir
	P11 Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho
	P12 Estou satisfeito com o meu horário de trabalho
	P14 Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas
Compensação Financeira	P15 Sou pago de acordo com as minhas responsabilidades
	P16 Estou satisfeito com as regalias e os benefícios concedidos
	P17 Sinto que o meu nível de remuneração é justo face ao dos meus colegas em situação semelhante
Outros Benefícios	P18 O meu trabalho é reconhecido por todos
	P19 Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente
	P20 Considero que o CAT 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
	P45 Sou bem tratado pelos encarregados de educação
	P46 Costumo informar os encarregados de educação das actividades que desenvolvo com os educandos
Desempenho Funcional e Formação	P24 O CAT 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 CAT (o que se espera de mim)
	P27 Sinto que os objectivos que me estão atribuídos são adequados e possíveis de alcançar
	P28 Sei quem é o meu responsável directo
	P50 Sinto que no meu trabalho diário estou a contribuir para que se atinjam os objectivos globais
	P32 Acedo à formação necessária para o correcto desempenho da minha função
	P33 O CAT permite-me frequentar as acções de formação que eu acho importantes

Variável	Perguntas
Supervisão	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
Relações de Trabalho Internas	P34 Tenho boas relações com todos os outros colaboradores P35 Acedo a informação abrangente sobre o desenvolvimento das actividades P36 Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas na mesma área P37 Existe ajuda, colaboração e cooperação com os colegas de outras áreas P38 Considero que existe um ambiente de trabalho sem conflitos P40 O trabalho em equipa é estimulado P41 Conto com todo o apoio por parte da minha chefia directa P42 Existe envolvimento da Direcção com os colaboradores P43 Existe capacidade de chefia do meu superior hierárquico directo
Política e Estratégia	P46 Conheço a política, a estratégia e os objectivos do CAT P47 Conheço o plano de actividades P48 Conheço o grau de concretização do plano de actividades P39 Conheço o trabalho que é desenvolvido nas outras áreas do CAT
Mudança e Inovação	P50 Existe participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento do Centro P51 São aceites e estimuladas por parte da organização, as sugestões feitas pelos colaboradores P52 Sinto que trabalho numa organização inovadora e em permanente melhoria
Qualidade	P53 Conheço a Política e os Objectivos da Qualidade do CAT P54 Conheço as necessidades dos clientes P55 O Grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades do CAT P56 A organização avalia as opiniões dos clientes P57 As reclamações dos clientes são tratadas P58 O nível de qualidade dos serviços prestados pelo CAT é elevado
Segurança	P59 Sinto que, se assim o desejar, poderei trabalhar neste local para o resto da vida P60 Sinto que trabalho numa organização sólida e com perspectivas de futuro

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas, foi ainda incluída uma pergunta relativa à satisfação geral (P61), uma às expectativas (P62) e duas relativas à lealdade (P63 e P64).

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:

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

Para a P64, foi considerada a possibilidade de escolha de uma, entre quatro alternativas de resposta.

P64:

- 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 P60) aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

Quando o valor de *Alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas, dado que a probabilidade de erro é de apenas 30%. A análise foi efectuada para o conjunto das 60 perguntas e para cada uma das variáveis.

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

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

Variável	<i>Alpha de Cronbach</i>
Instalações	0,71
Autonomia profissional e pessoal	0,83
Compensação Financeira	0,74
Outros Benefícios	0,86
Desempenho Funcional e Formação	0,77
Supervisão	0,79
Relações de Trabalho Internas	0,87
Política e Estratégia	0,75
Mudança e Inovação	0,80
Qualidade	0,81
Segurança	0,75
Alpha de Cronbach - Total	0,96

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

CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

	Discordo Totalmente 1	Discordo 2	Não Discordo Nem Concordo 3	Concordo 4	Concordo Totalmente 5	Não Sei NS	Não se Aplica NA
P46. Conheço a política, a estratégia e os objectivos do CAT.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P47. 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"/>
P48. 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"/>
P49. Sinto que no meu trabalho diário estou a contribuir para que se atinjam os objectivos globais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P50. Existe participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento do CAT.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P51. 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"/>
P52. 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"/>
P53. Conheço a Política e os Objectivos da Qualidade do CAT.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P54. 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"/>
P55. O Grau de satisfação dos clientes é uma das maiores prioridades do CAT.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P56. 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"/>
P57. 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"/>
P58. O nível de qualidade dos serviços prestados pelo CAT é elevado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P59. 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"/>
P60. 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"/>
P61. 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"/>
P62. 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"/>
P63. 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"/>
P64. Só sairia deste CAT, se: (assinalar apenas uma opção)							
<input type="radio"/> Fosse ganhar mais dinheiro							
<input type="radio"/> Mudasse de profissão							
<input type="radio"/> Tivesse menos trabalho e mais tempo livre							
<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 **Centro de Acolhimento Temporário**.

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 CAT P2 As comunicações com o CAT são feitas principalmente por escrito P3 As relações com o CAT 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 CAT, somos oficialmente convidados
Relação Institucional - Contactos	P7 Têm reuniões periódicas com os responsáveis do CAT P8 As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo CAT
Utilidade	P10 O CAT presta um bom serviço à Comunidade P11 O CAT é uma instituição respeitada pela Comunidade
Responsabilidade	P12 Todas as questões existentes com o Centro foram resolvidos a bem e atempadamente P13 O CAT 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"/>						

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

CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

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 Discordo Nem Concordo	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA

P1.	Recebem regularmente informação sobre as actividades do CAT.	<input type="radio"/>					
P2.	As comunicações com o CAT são feitas principalmente por escrito.	<input type="radio"/>					
P3.	As relações com o CAT são reguladas por algum contrato ou acordo de serviços.	<input type="radio"/>					
P4.	Os objectivos definidos no protocolo estão claramente estabelecidos.	<input type="radio"/>					
P5.	É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos.	<input type="radio"/>					
P6.	Os resultados da avaliação periódica efectuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro.	<input type="radio"/>					
P7.	Têm reuniões periódicas com os responsáveis do CAT.	<input type="radio"/>					
P8.	As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo CAT.	<input type="radio"/>					
P9.	Quando existem eventos importantes no CAT, somos oficialmente convidados.	<input type="radio"/>					
P10.	O CAT presta um bom serviço à Comunidade.	<input type="radio"/>					
P11.	O CAT é uma instituição respeitada pela Comunidade.	<input type="radio"/>					
P12.	Todas as questões existentes com o CAT foram resolvidos a bem e atempadamente.	<input type="radio"/>					
P13.	O CAT cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa instituição.	<input type="radio"/>					
P14.	Considerando todos os aspectos, estão satisfeitos com a parceria estabelecida com esta instituição.	<input type="radio"/>					

P15. O CAT 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 CAT são ao nível do apoio :

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

