

RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SIGNIFICATIVOS DA ACADEMIA JÚNIOR

MAIO 2018

Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para Significativos da Academia Júnior 2018

Período de recolha: 11 a 25 de Maio de 2018

Dando cumprimento à Lei 66-B/2007 alínea a) do nº2 do Artigo 15º, foi aplicado o Questionário de Satisfação aos Significativos da Academia Júnior, cujo resultado constará no presente Relatório.

Consoante a Resposta Social foi consolidado um modelo de questionário garantindo-se o anonimato e confidencialidade. O mesmo pretendeu avaliar a satisfação dos/as clientes visando melhorar o desempenho organizacional e a satisfação dos/as clientes. A análise dos resultados permitirá, assim, monitorizar a perceção dos/as inquiridos/as sobre o desempenho organizacional e possibilitar a melhoria de determinadas áreas contribuindo para a definição de novas metas a atingir.

Universo da amostra – 37 significativos

Foram estabelecidos oito conjuntos de questões temáticas:

1. Informação Sociodemográfica (Género; Idade; Habilitações Literárias);
2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?;
3. Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas;
4. Organização e gestão da intervenção;
5. Competência técnica;
6. Atendimentos e comunicação;
7. Recomendaria a Academia Júnior a outra (s) pessoa(s)?;
8. Grau de Satisfação Geral.

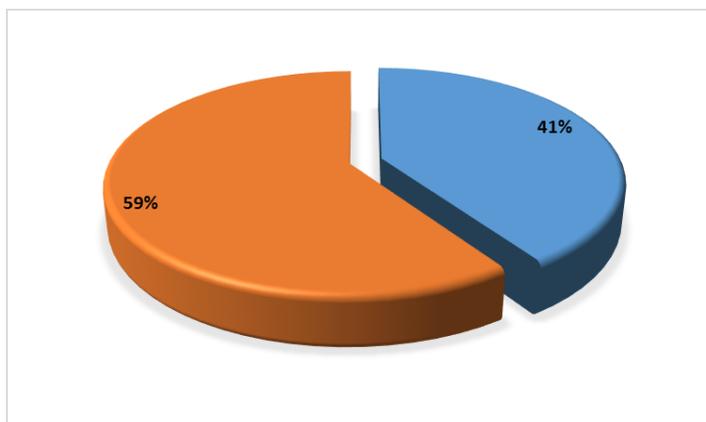
A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo *likert*:

1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Nem concordo, nem discordo; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente; NS= Não Sei/Não Responde; NA= Não se Aplica.

A fiabilidade do Questionário foi medida com recurso ao índice *Alpha de Cronbach*, revelando elevada consistência interna num total de 24 itens ($\alpha = 0,943$).

Análise dos Resultados

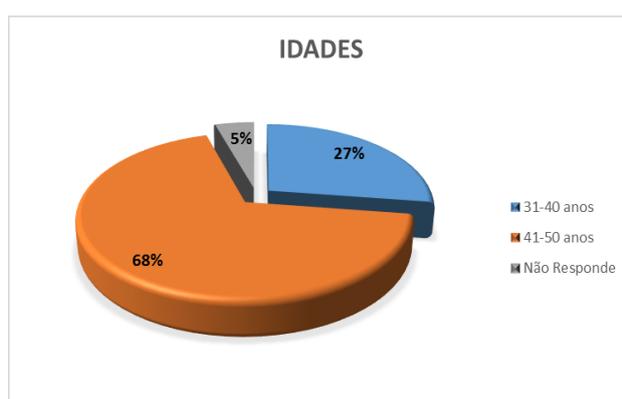
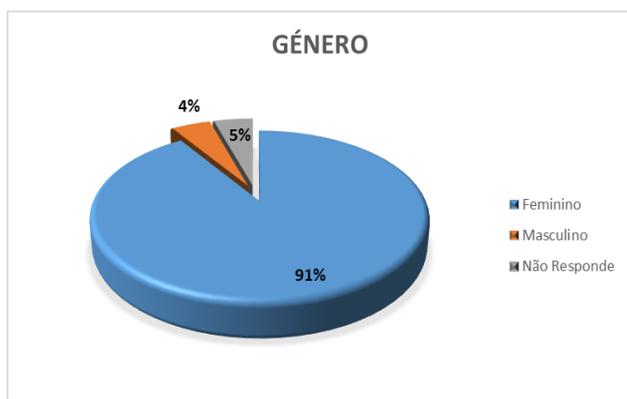
Do Universo da amostra apenas se apuraram 22 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 59% do universo existente.



Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
37	22	59

Constata-se que 41% dos significativos não aderiram a este método de avaliação da Organização.

1. Informação Sociodemográfica (Género; Idade; Habilitações Literárias)

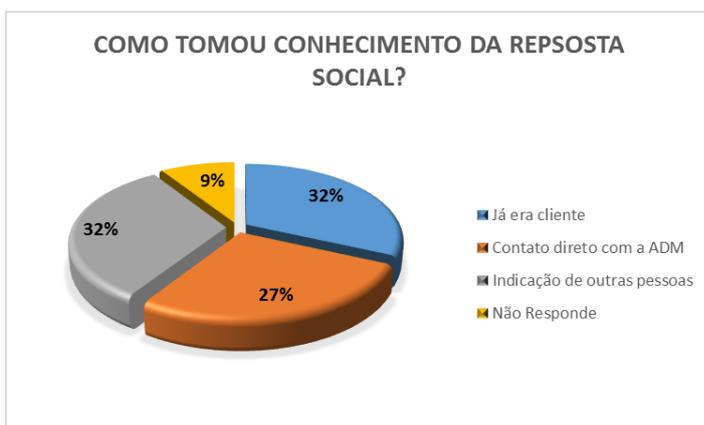


Verifica-se que a maioria dos/as inquiridos/as são do género feminino, com uma percentagem de 91%, considerando que 4% representa o género masculino e 5% “não responde”. A faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 41-50 anos (68%), seguida da faixa etária dos 31-40 anos (27%) e 5% “não responde”.



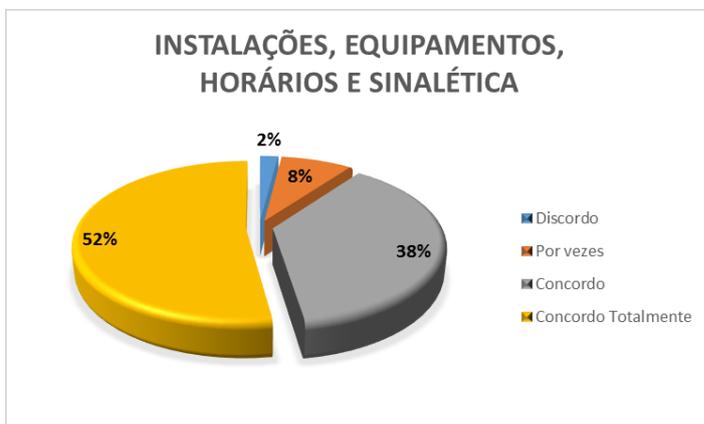
Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Superior, com uma representação de 55%. Seguida do Ensino Secundário e Mestrado, ambos com 14%. Sendo que 9% “não responde” e 4% tem 9ºano e também Doutoramento.

2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?



Em relação à questão “Como tomou conhecimento da Resposta Social?” verificamos que 32% refere “já era cliente” e também “indicação de outras pessoas”, 27% indica o “contato direto com a ADM ” e 9% não alude a qualquer resposta.

3. Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas*



Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que as *Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética* são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-

se entre “concordo totalmente” e “concordo” (um total de 90%). Contrariamente aos 10% que assinala “por vezes” e “discordo” que, segundo a análise, nos remete para as questões relacionadas com “a sala de estudo garante a privacidade necessária”, “o espaço de estudo é adequado às necessidades” e “a sala de estudo possui equipamentos adequados”. Ainda assim, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

4. Organização e gestão da intervenção*

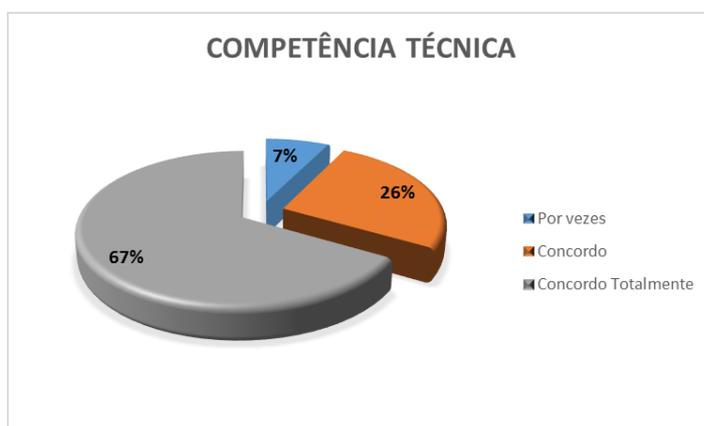


Através do gráfico constata-se que em relação à *Organização e Gestão da Intervenção* maioritariamente responde que “concorda totalmente” e “concorda” (total de 85%), com relação às questões “sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção”, “sou esclarecido/a sobre as estratégias de intervenção”, “as professoras estimulam o interesse do/a meu/minha educando/a pelas atividades realizadas” e “considero adequados os métodos utilizados.”

Sendo que, um total de, 15% responde “por vezes” que através da análise, nos remete para as questões: “a periodicidade/frequência do acompanhamento psicopedagógico é ajustada” e “o tempo disponibilizado para o apoio é suficiente”.

Porém, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

5. Competência técnica*



Perante análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Competência Técnica* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda

totalmente” e “concorda” (total 93%), na apreciação das respostas, destacam-se as questões: “as professoras revelam conhecimentos adequados”, “as professoras têm o perfil adequado ao desempenho das suas funções”, “as professoras agem de forma profissional e humanizada” e “estou satisfeito/a com o desempenho das professoras”

Em contrapartida, 7% seleciona a opção “por vezes” que, com a análise, evidência a questão relacionada com o facto de “notar uma evolução positiva no/a meu/minha educando/a desde o início da frequência deste serviço”.

Considera-se como positiva a avaliação geral deste grupo.

6. Atendimentos e comunicação*



Com análise das respostas obtidas pode-se considerar que o *Atendimento e Comunicação* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 100%).

Desta forma, considera-se como muito positiva a avaliação geral deste grupo.

7. Recomendaria a Academia Júnior a outra (s) pessoa (s)?



Na questão “Recomendaria o CATL a outra(s) pessoa(s)?” 95% dos/as inquiridos/as respondeu “sim” e apenas 5% “não respondeu”.

Considerando, uma análise muito positiva em relação à Resposta Social.

8. Grau de Satisfação Geral



Globalmente, os inquiridos/as estão satisfeitos/as com os serviços prestados, uma vez que as respostas positivas foram 95% (satisfeito e muito satisfeito), considerando que 5% “não responde”. O que resulta numa apreciação global muito positiva.

*Para melhor apreciação, os resultados foram analisados à luz da seguinte escala: 1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Nem concordo, nem discordo; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente; NS= Não Sei/Não Responde; NA= Não se Aplica.

Sugestões

Dos inquiridos/as, cinco apresentaram sugestões/observações com os seguintes apontamentos: compatibilizar o horário de intervalo com o tempo dedicado ao estudo; explanar para o facto do elevado número de alunos dificultar a concentração e a sugestão para o alargamento do espaço exterior.

Outros indicadores

Tabela dinâmica de correlações- A análise dos resultados obtidos permitiu, ainda, encontrar algumas associações estatisticamente significativas entre o grau de satisfação com o serviço e as Dimensões temáticas seguir expostas:

Variável em análise	Valor da correlação	Questão	Dimensão temática
Grau de satisfação geral	,355	2. O espaço de estudo é adequado às necessidades.	Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética
	,287	3. A sala de estudo possui equipamentos adequados.	
	,531	11. Considero adequados os métodos utilizados.	Organização e Gestão da Intervenção
	,253	12. As professoras estimulam o interesse do/a meu/minha educando/a pelas atividades realizadas.	

	,396	16. As professoras revelam conhecimentos adequados.	Competência Técnica
	,610	17. As professoras agem de forma profissional e humanizada.	
	,247	21. É fácil comunicar com a professora responsável.	Atendimento e Comunicação
	,310	22. Sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito.	

****A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).**

Conclusão

Os Questionários foram desenvolvidos à luz de uma abordagem de melhoria contínua. Apesar dos resultados se revelarem bastante satisfatórios, com 95% em relação ao Grau de Satisfação Geral, ainda assim existem alguns itens cujos resultados apurados merecem uma análise aprofundada das causas.

Pelo que as maiores oportunidades de melhoria se encontram em termos das Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética, no que respeita às instalações, particularmente através da questão “o espaço de estudo é adequado às necessidades”, outra dimensão temática Atendimento e Comunicação com referência à questão “é fácil comunicar com a professora responsável.”.

De realçar que todas as observações/ sugestões são entendidas como oportunidades de melhoria.

Porém, concluímos que o seu grau de satisfação se encontra concretizado, de acordo com as regras e procedimentos implementados na Instituição.

Anexos:

- Anexo I - Resultado *Alfa de Cronbach*;
- Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta;
- Anexo II- Tabelas de Frequência por Grupos de Variáveis.

Anexo I - Resultado *Alfa de Cronbach*

Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,943	24

Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

Género

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	20	90,9	90,9	90,9
	Masculino	1	4,5	4,5	95,5
	Não Responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Intervalo Etário

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	31-40 anos	6	27,3	27,3	27,3
	41-50 anos	15	68,2	68,2	95,5
	Não Responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Habilitações Literárias

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	9º ano	1	4,5	4,5	4,5
	Secundário	3	13,6	13,6	18,2
	Licenciatura	12	54,5	54,5	72,7
	Mestrado	3	13,6	13,6	86,4
	Não responde	2	9,1	9,1	95,5
	Doutoramento	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Como tomou conhecimento da Reposta Social?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Já era cliente	7	31,8	31,8	31,8
	Contato direto com a ADM	6	27,3	27,3	59,1
	Indicação de outras pessoas	7	31,8	31,8	90,9
	Não Responde	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

O acesso à sala de estudo é fácil

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	6	27,3	27,3	27,3
	Concordo Totalmente	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

O espaço de estudo é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	4,5	4,5	4,5
	Por vezes	4	18,2	18,2	22,7
	Concordo	10	45,5	45,5	68,2
	Concordo Totalmente	6	27,3	27,3	95,5
	Não sabe/Não responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

A sala de estudo possui equipamentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	4,5	4,5	4,5
	Concordo	13	59,1	59,1	63,6
	Concordo Totalmente	7	31,8	31,8	95,5
	Não sabe/Não responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

A sala de estudo garante a privacidade necessária

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	2	9,1	9,1	9,1
	Por vezes	6	27,3	27,3	36,4
	Concordo	9	40,9	40,9	77,3
	Concordo Totalmente	3	13,6	13,6	90,9
	Não sabe/Não responde	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

A sala de estudo possui boas condições de higiene

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	22,7	22,7	22,7
	Concordo Totalmente	16	72,7	72,7	95,5
	Não sabe/Não responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

O horário de funcionamento é ajustado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	4,5	4,5	4,5
	Concordo	6	27,3	27,3	31,8
	Concordo Totalmente	15	68,2	68,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

É fácil identificar a sala de estudo

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	7	31,8	31,8	31,8
	Concordo Totalmente	15	68,2	68,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	4,5	4,5	4,5
	Concordo	8	36,4	36,4	40,9
	Concordo Totalmente	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Sou esclarecido/a sobre as estratégias da intervenção.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	9,1	9,1	9,1
	Concordo	8	36,4	36,4	45,5
	Concordo Totalmente	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Considero adequados os métodos utilizados.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	4	18,2	18,2	18,2
	Concordo	9	40,9	40,9	59,1
	Concordo Totalmente	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

As professoras estimulam o interesse do/a meu/minha educando/a pelas atividades realizadas.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	9,1	9,1	9,1
	Concordo	8	36,4	36,4	45,5
	Concordo Totalmente	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

O tempo disponibilizado para o apoio é suficiente.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	5	22,7	22,7	22,7
	Concordo	10	45,5	45,5	68,2
	Concordo Totalmente	6	27,3	27,3	95,5
	Não sabe/Não responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

A periodicidade/frequência do acompanhamento psicopedagógico é ajustada.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	6	27,3	27,3	27,3
	Concordo	10	45,5	45,5	72,7
	Concordo Totalmente	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

As professoras têm o perfil adequado ao desempenho das suas funções.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	4,5	4,5	4,5
	Concordo	4	18,2	18,2	22,7
	Concordo Totalmente	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

As professoras revelam conhecimentos adequados.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	22,7	22,7	22,7
	Concordo Totalmente	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

As professoras agem de forma profissional e humanizada.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	4,5	4,5	4,5
	Concordo	4	18,2	18,2	22,7
	Concordo Totalmente	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Estou satisfeito/a com o desempenho das professoras.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	4,5	4,5	4,5
	Concordo	8	36,4	36,4	40,9
	Concordo Totalmente	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Noto uma evolução positiva no/a meu/minha educando/a desde o início da frequência deste serviço.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	5	22,7	22,7	22,7
	Concordo	7	31,8	31,8	54,5
	Concordo Totalmente	8	36,4	36,4	90,9
	Não sabe/Não responde	1	4,5	4,5	95,5
	Não se aplica	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	13,6	13,6	13,6
	Concordo Totalmente	19	86,4	86,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

É fácil comunicar com a professora responsável

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	9,1	9,1	9,1
	Concordo Totalmente	20	90,9	90,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	9,1	9,1	9,1
	Concordo Totalmente	20	90,9	90,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Sou sempre bem atendido/a.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	13,6	13,6	13,6
	Concordo Totalmente	19	86,4	86,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

De uma forma geral, todos os colaboradores são atenciosos e disponíveis.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	22,7	22,7	22,7
	Concordo Totalmente	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Recomendaria a Academia Junior a outras pessoas?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	21	95,5	95,5	95,5
	Não Responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Grau de satisfação geral

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Satisfeito	13	59,1	59,1	59,1
	Muito satisfeito	8	36,4	36,4	95,5
	Não Responde	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Anexo II- Tabelas de Frequência por Grupos de Variáveis
\$ Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$instalações ^a	Discordo	3	2,0%	13,6%
	Por vezes	12	8,1%	54,5%
	Concordo	56	37,6%	254,5%
	Concordo Totalmente	78	52,3%	354,5%
Total		149	100,0%	677,3%

a. Grupo

\$ Organização e Gestão da Intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$organização ^a	Por vezes	20	15,3%	90,9%
	Concordo	53	40,5%	240,9%
	Concordo Totalmente	58	44,3%	263,6%
Total		131	100,0%	595,5%

a. Grupo

\$ Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$competencia ^a	Por vezes	8	7,4%	36,4%
	Concordo	28	25,9%	127,3%
	Concordo Totalmente	72	66,7%	327,3%
Total		108	100,0%	490,9%

a. Grupo

\$ Atendimento e Comunicação Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$atendimento ^a	Concordo	15	13,6%	68,2%
	Concordo Totalmente	95	86,4%	431,8%
Total		110	100,0%	500,0%

a. Grupo