

# RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SIGNIFICATIVOS DA  
CRECHE  
FAVO DE MEL

MAIO 2018

## Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para Significativos da Creche-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 realizado o Questionário de Satisfação aos Significativos da Creche, 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 – 20 significativos

Foram estabelecidos nove 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. Produtos e serviços;
5. Organização e gestão da intervenção;
6. Competência técnica;
7. Atendimentos e comunicação;
8. Recomendaria a Resposta Social a outra (s) pessoa(s)?;
9. Grau de Satisfação Geral.

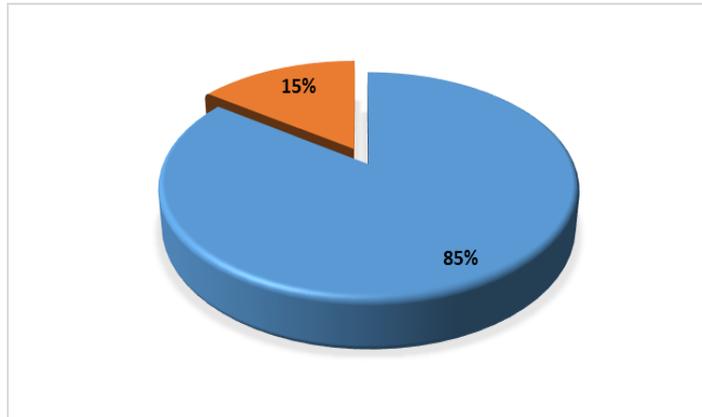
A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo *likert*:

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 31 itens ( $\alpha = 0.912$ ).

## Análise dos Resultados

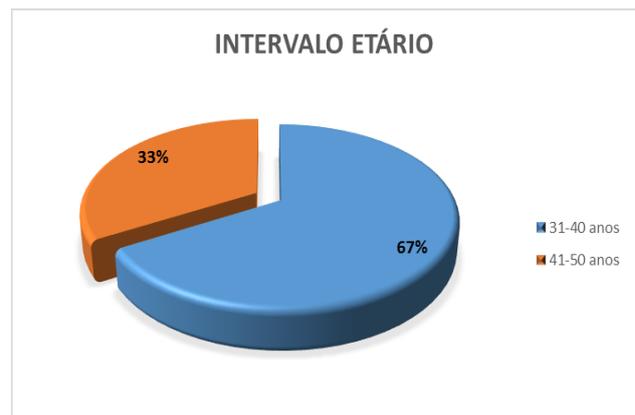
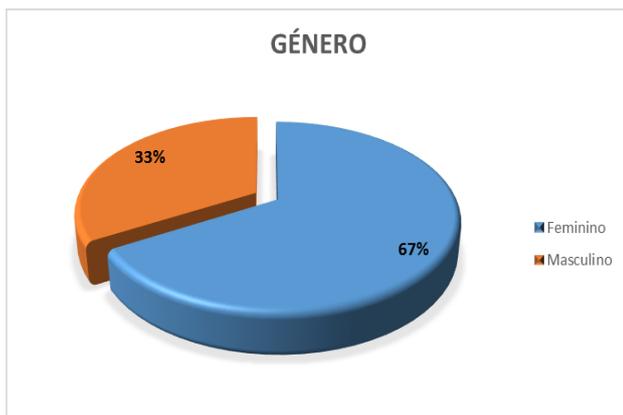
Do Universo da amostra apenas se apuraram 3 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 15% do universo existente.



Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
20	3	15

Constata-se que 85% dos significativos não aderiram a este método de avaliação da Organização.

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



Através do gráfico constata-se que a maioria dos/as inquiridos/as são do género feminino, com uma percentagem de 67%. E que a faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 31-40 anos (67%), seguida da faixa etária dos 41-50 anos (33%).



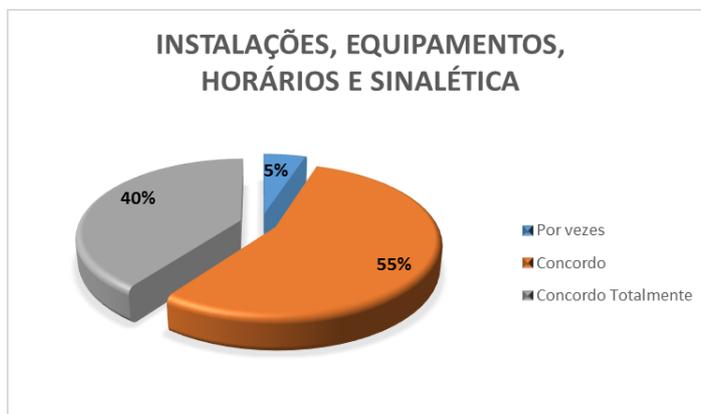
Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Secundário, com uma representação 34%. Seguida da Licenciatura e Mestrado, ambas, com uma percentagem 33%.

## 2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?\*



Em relação à questão “Como tomou conhecimento da Resposta Social?” verificamos que 67% refere “indicação de outras pessoas” e 33% indica que “já era cliente”.

## 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” e “concordo totalmente” (um total de 95%). Contrariamente aos 5% que assinala “por vezes” que, segundo a análise, nos remete para a questão relacionada com “o horário de funcionamento é ajustado às necessidades”. Considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

#### 4. Produtos e serviços\*



Através do gráfico constata-se que em relação aos *Produtos e Serviços* maioritariamente responde que “concorda totalmente” e “concorda” (total de 86%), com relação às questões: “ a Resposta Social disponibiliza os serviços adequados” e “as atividades desenvolvidas são diversificadas”.

Sendo que, um total de, 14% responde “por vezes” que através da análise, nos remete para as questão das “ementas serem adequadas” e “das atividades serem diversificadas”.

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

#### 5. Organização e gestão da intervenção\*



Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Organização e Gestão da Intervenção* são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas se situa entre “concorda totalmente” e “concorda” (total de 100%), com referência às questões relacionadas com o facto “Ser esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção e sobre as estratégias de intervenção”, “considerar adequados os métodos de intervenção utilizados”, “o pessoal técnico estimula o interesse

do/a meu/minha educando /a pelas atividades realizadas” e “os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha educando/a”.

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

## 6. 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 100%), na apreciação das respostas às questões: “noto uma evolução positiva no/a meu/minha educando /a desde o início da frequência deste serviço”, “o pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções, revela conhecimentos adequados, age de forma profissional e humanizada”, “ o pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções, age de forma profissional e humanizada” e “estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico e auxiliar”.

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

## 7. Atendimentos e comunicação\*



Com análise das respostas obtidas constata-se que em relação ao *Atendimento e Comunicação* a grande concentração das respostas se situa entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 100 %), remetendo-nos para as questões: “é fácil comunicar com o/a responsável”, “. tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela”, “sei a quem me dirigir para obter as informações de que

necessito”, “sou sempre bem atendido/a” e “de uma forma geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis”.

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

\*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.

### 8. Recomendaria o Resposta Social a outra (s) pessoa(s)



Na questão “Recomendaria a Resposta Social a outra(s) pessoa(s)?” 100% dos/as inquiridos/as respondeu “sim”.

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

### 9. Grau de Satisfação Geral



Globalmente, os inquiridos/as estão satisfeitos/as com os serviços prestados, uma vez que as respostas positivas foram 100% (muito satisfeito). O que resulta numa apreciação global muito positiva.

## Outros indicadores

### Tabela dinâmica de correlações

A análise dos resultados obtidos permitiu, ainda, encontrar algumas associações positivas 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	,904	2. O espaço da Resposta Social é adequado às necessidades.	Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética
	,841	5. Os espaços possuem boas condições de higiene.	
	,373	8. As ementas são adequadas.	Produtos e Serviços
	,934	11.A Resposta Social disponibiliza os serviços adequados.	
	,362	13. Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção	Organização e Gestão da Intervenção
	,945	16. O pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha educando /a pelas atividades realizadas.	
	,687	22. O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada.	Competência Técnica
	,679	25. Noto uma evolução positiva no/a meu/minha educando /a desde o início da frequência deste serviço.	
	,687	28. Sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito	
	,445	29. Sou sempre bem atendido/a.	Atendimento e Comunicação

\*\*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 100% 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 de Produtos e Serviços, com relação às ementas, particularmente através da questão “as ementas são adequadas”, outra dimensão temática Organização e Gestão da Intervenção, distintamente em relação à questão “sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção”.

Assim, 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
,912	31

## Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

### Género

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	2	66,7	66,7	66,7
	Masculino	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

### Intervalo Etário

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	31-40 anos	2	66,7	66,7	66,7
	41-50 anos	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

### Habilitações Literárias

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Secundário ou pós-secundário	1	33,3	33,3	33,3
	Licenciatura	1	33,3	33,3	66,7
	Mestrado	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

### Qual é a Resposta Social?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Creche	3	100,0	100,0	100,0

**Como tomou conhecimento da Reposta Social?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Já era cliente	1	33,3	33,3	33,3
	Indicação de outras pessoas	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O acesso à Resposta Social é fácil**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O espaço da Resposta Social é adequado às necessidades**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**As salas possuem equipamentos adequados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	66,7	66,7	66,7
	Concordo Totalmente	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**A sala de atendimento garante a privacidade necessária**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	66,7	66,7	66,7
	Não sabe/Não responde	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Os espaços possuem boas condições de higiene**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	66,7	66,7	66,7
	Concordo Totalmente	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O horário de funcionamento é ajustado às necessidades**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo	1	33,3	33,3	66,7
	Concordo Totalmente	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**É fácil identificar os espaços**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	66,7	66,7	66,7
	Concordo Totalmente	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**As ementas são adequadas**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	66,7	66,7	66,7
	Concordo Totalmente	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**As refeições são bem cozinhadas**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	66,7	66,7	66,7
	Concordo Totalmente	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O transporte é adequado às necessidades**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	66,7	66,7	66,7
	Não se aplica	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**A Resposta Social disponibiliza serviços adequados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**As atividades desenvolvidas são diversificadas**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Sou esclarecido/a sobre as estratégias intervenção**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo Totalmente	3	100,0	100,0	100,0

**Considero adequados os métodos de intervenção utilizados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo Totalmente	3	100,0	100,0	100,0

**O pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha educando/a pelas atividades realizadas**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha educando/a**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	66,7	66,7	66,7
	Concordo Totalmente	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O pessoal técnico revela conhecimentos adequados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	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	Concordo Totalmente	3	100,0	100,0	100,0

**Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**É fácil comunicar com o/a responsável**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	66,7
	Não sabe/Não responde	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Sou sempre bem atendido/a**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**De uma forma geral todos/as os/as colaboradores/as são atenciosos/as e disponíveis**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	33,3	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

**Recomendaria a Resposta Social a outra(s) pessoa(s)?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	3	100,0	100,0	100,0

**Grau de satisfação geral**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito satisfeito	3	100,0	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	
\$insta <sup>a</sup>	Por vezes	1	5,0%	33,3%
	Concordo	11	55,0%	366,7%
	Concordo Totalmente	8	40,0%	266,7%
	Total	20	100,0%	666,7%

a. Grupo

### \$ Produtos e Serviços Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$prod <sup>a</sup>	Por vezes	2	14,3%	66,7%
	Concordo	6	42,9%	200,0%
	Concordo Totalmente	6	42,9%	200,0%
Total		14	100,0%	466,7%

a. Grupo

### \$ Organização e Gestão da Intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$org <sup>a</sup>	Concordo	4	26,7%	133,3%
	Concordo Totalmente	11	73,3%	366,7%
Total		15	100,0%	500,0%

a. Grupo

### \$ Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$compet <sup>a</sup>	Concordo	7	29,2%	233,3%
	Concordo Totalmente	17	70,8%	566,7%
Total		24	100,0%	800,0%

a. Grupo

### \$ Atendimento e Comunicação Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$atend <sup>a</sup>	Concordo	4	28,6%	133,3%
	Concordo Totalmente	10	71,4%	333,3%
Total		14	100,0%	466,7%

a. Grupo