RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SIGNIFICATIVOS DO JARDIM DE INFÂNCIA (GUARDA)

MAIO 2018

Travessa da Rua da Fontinha, s/n ● Apartado 72 ● 6301 – 909 Guarda ● Telefone: 271221579 ● Fax: 271200879
e-mail: admestrela@admestrela.pt ● http://www.admestrela.pt

Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para Significativos do Jardim de Infância -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 do Jardim de Infância, 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 – 25 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 o Jardim de Infância a outra (s) pessoa(s)?;
9. Grau de Satisfação Geral.

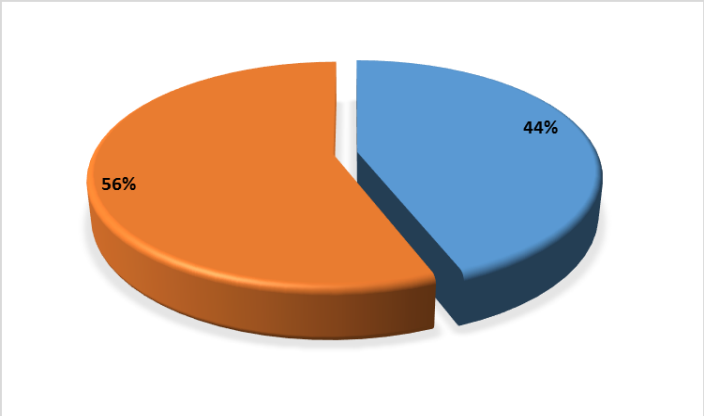
A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo l*ikert*:

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 (α =0,912).

Análise dos Resultados

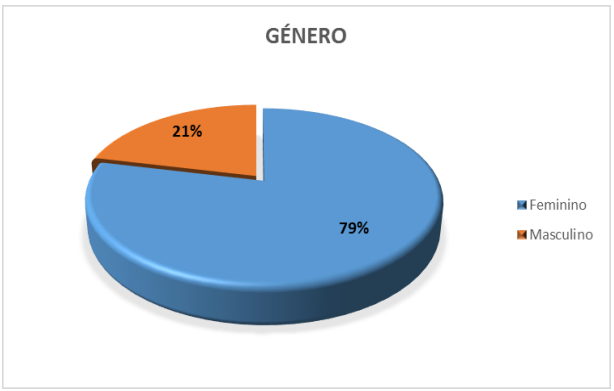
Do Universo da amostra apenas se apuraram 14 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 56% do universo existente.

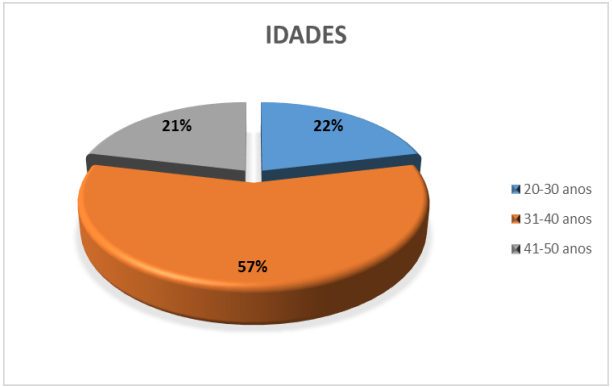


Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
25	14	56

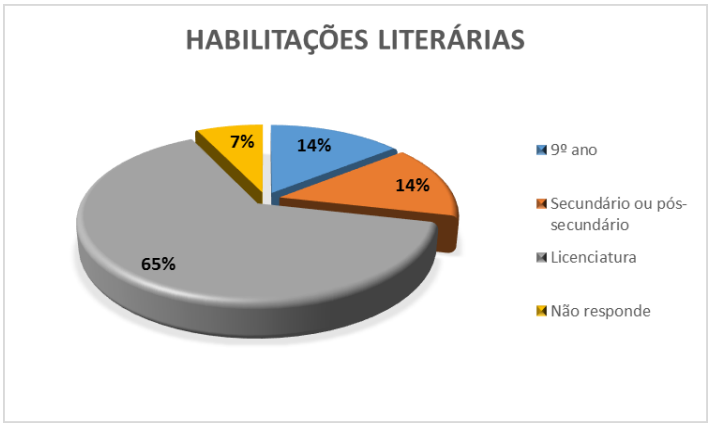
Constata-se que 44% dos significativos não aderiram a este método de avaliação da Organização.

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



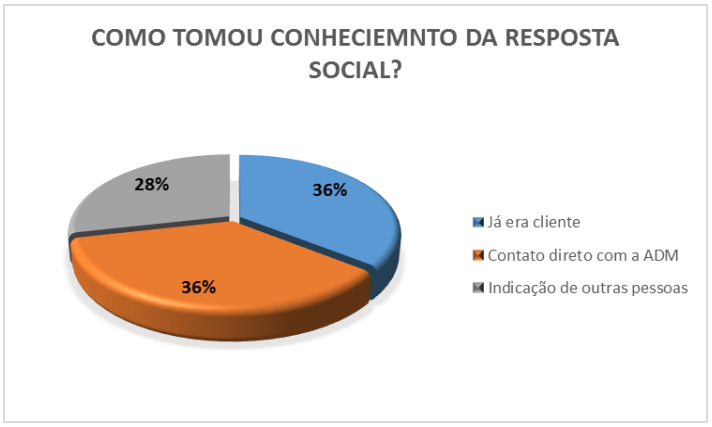


Verifica-se que a maioria dos/as inquiridos/as são do género feminino, com uma percentagem de 79%. E que a faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 31-40 anos (57%), seguida da faixa etária dos 20-30 anos (22%) e dos 41-50 anos (21%).



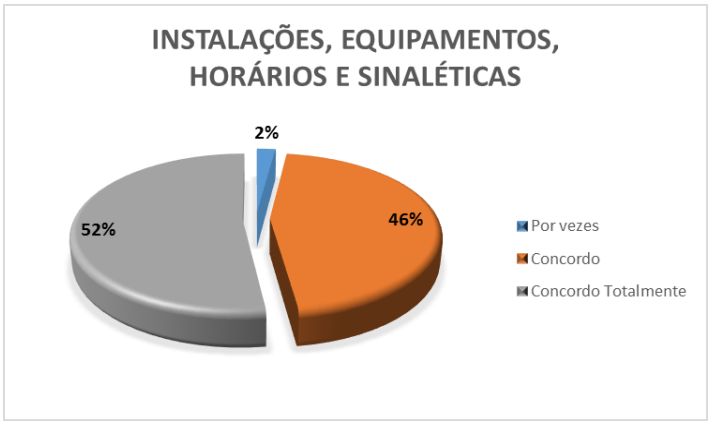
Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Superior, com uma representação 65%. Seguida do Ensino Secundário e Ensino Básico, ambos com uma percentagem 14%.

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



Em relação à questão "Como tomou conhecimento da Resposta Social?" verificamos que 36% refere "contato direto com a ADM " e "já era cliente". E 28% refere "indicação de outras pessoas".

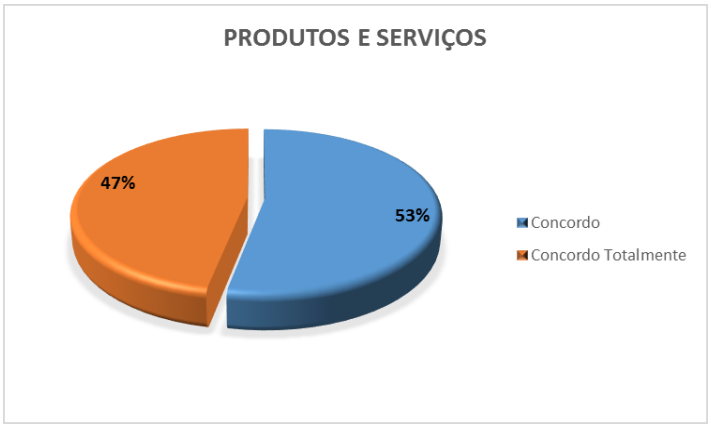
3. **Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas***



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

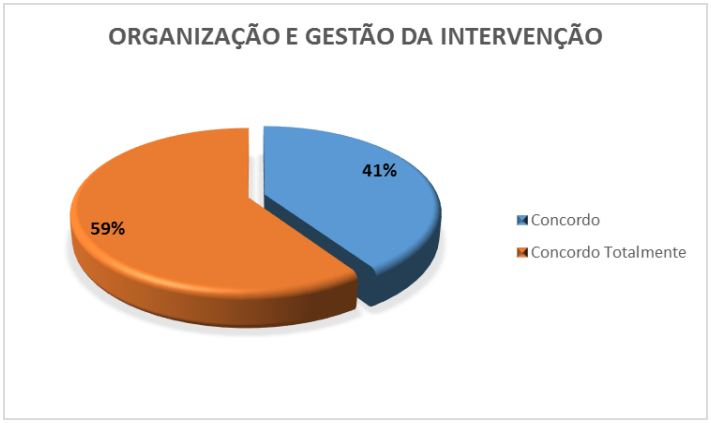
entre “concordo totalmente” e “concordo” (um total de 98%). Contrariamente aos 2% que assinala “por vezes” que, segundo a análise, nos remete para a questão relacionada com “as salas possuem equipamentos adequado”. Claramente que se considera muito positiva a avaliação geral deste grupo.

4. Produtos e serviços*



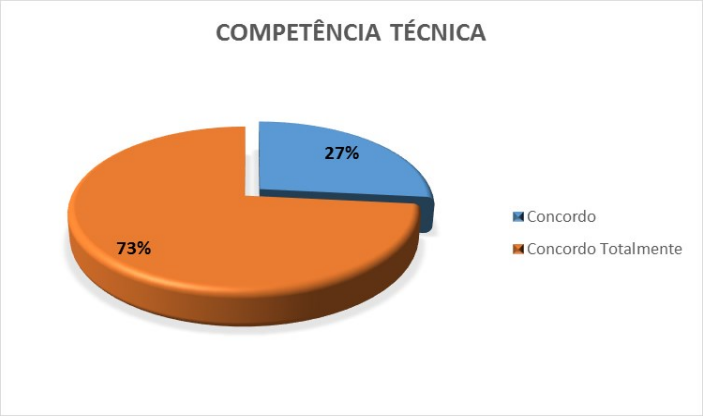
Através do gráfico constata-se que em relação aos *Produtos e Serviços* maioritariamente responde que “concorda” e “concorda totalmente” (total de 100%). Portanto, uma avaliação geral deste grupo muito positiva.

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 situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total de 100%). Uma avaliação geral deste grupo muito positiva.

6. Competência técnica*



Com 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%). Desta forma, considera-se como positiva a avaliação geral deste grupo.

7. Atendimentos e comunicação*

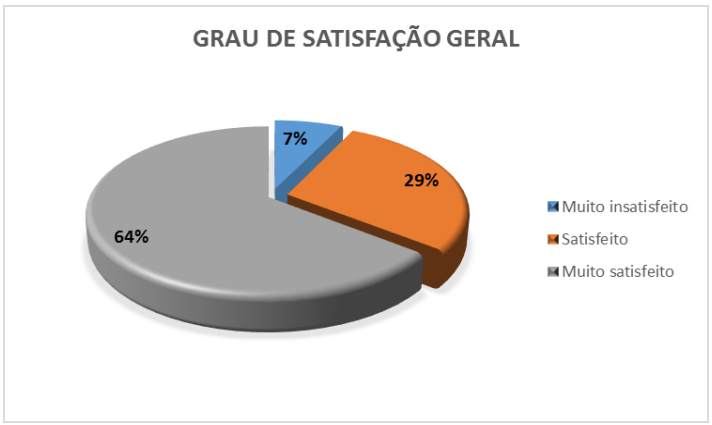
Perante as resposta obtidas pode-se considerar que o *Atendimento e Comunicação* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre "concorda totalmente" e "concorda" (total 100%). Considerando uma avaliação geral muito positiva neste grupo.

*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 Jardim de Infância a outra (s) pessoa(s)?

Na questão "Recomendaria o Jardim de Infância a outra(s) pessoa(s)?" 100% dos/as inquiridos/as respondeu "sim". Portanto, uma análise muito positiva em relação à Resposta Social.

9. Grau de Satisfação Geral



Na última questão do Questionário sobre o "Grau de satisfação geral" em relação ao Jardim de Infância verificamos uma percentagem de 64% "muito satisfeito", 29% "satisfeito" e apenas 7% "muito insatisfeito" considerando que há inconformidade das respostas anteriores (muito positivas) em relação a esta resposta, o que nos remete para um erro de leitura/seleção.

Sugestões

Dos inquiridos/as, apenas um/a apresenta sugestões/observações com os seguintes apontamentos: melhorar a dimensão do espaço exterior onde as crianças brincam.

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 do Jardim de Infância 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
	,965	10. O transporte é adequado às necessidades.	
	,945	16. O pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha educando/a pelas atividades realizadas.	Organização e Gestão da Intervenção
	,679	17. Os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha educando/a.	
	,473	20. O pessoal técnico revela conhecimentos adequados.	Competência Técnica
	,687	24. Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar.	
	,679	25. Noto uma evolução positiva no/a meu/minha educando /a desde o início da frequência deste serviço.	
	,445	28. Sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito	Atendimento e Comunicação
	,445	29. Sou sempre bem atendido/a.	

****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 93% em relação ao Grau de Satisfação Geral, ainda 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, essencialmente no que respeita à questão “as ementas são adequadas”.

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

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*

Estatísticas 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	11	55,0	78,6	78,6
	Masculino	3	15,0	21,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Intervalo Etário

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	20-30 anos	3	15,0	21,4	21,4
	31-40 anos	8	40,0	57,1	78,6
	41-50 anos	3	15,0	21,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Habilitações Literárias

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	9º ano	2	10,0	14,3	14,3
	Secundário ou pós-secundário	2	10,0	14,3	28,6
	Licenciatura	9	45,0	64,3	92,9
	Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Como tomou conhecimento da Repsosta Social?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Já era cliente	5	25,0	35,7	35,7
	Contato direto com a ADM	5	25,0	35,7	71,4
	Indicação de outras pessoas	4	20,0	28,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O acesso ao Jardim de Infância é fácil

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	7	35,0	50,0	57,1
	Concordo Totalmente	5	25,0	35,7	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O espaço do Jardim de Infância é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	8	40,0	57,1	57,1
	Concordo Totalmente	5	25,0	35,7	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As salas possuem equipamentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	8	40,0	57,1	57,1
	Concordo Totalmente	6	30,0	42,9	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

A sala de atendimento garante a privacidade necessária

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	7	35,0	50,0	50,0
	Concordo Totalmente	7	35,0	50,0	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Os espaços possuem boas condições de higiene

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	6	30,0	42,9	42,9
	Concordo Totalmente	8	40,0	57,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O horário de funcionamento é ajustado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	21,4	21,4
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

É fácil identificar os espaços

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	5	25,0	35,7	42,9
	Concordo Totalmente	8	40,0	57,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As ementas são adequadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	10	50,0	71,4	71,4
	Concordo Totalmente	4	20,0	28,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As refeições são bem cozinhadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	9	45,0	64,3	64,3
	Concordo Totalmente	3	15,0	21,4	85,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O transporte é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	14,3	14,3
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	78,6
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O Jardim de Infância disponibiliza serviços adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	6	30,0	42,9	42,9
	Concordo Totalmente	7	35,0	50,0	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As atividades desenvolvidas são diversificadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	7	35,0	50,0	50,0
	Concordo Totalmente	7	35,0	50,0	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	35,7	35,7
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Sou esclarecido/a sobre as estratégias intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	6	30,0	42,9	42,9
	Concordo Totalmente	8	40,0	57,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Considero adequados os métodos de intervenção utilizados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	7	35,0	50,0	50,0
	Concordo Totalmente	6	30,0	42,9	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	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	5	25,0	35,7	35,7
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	35,7	35,7
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	20,0	28,6	28,6
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	20,0	28,6	28,6
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O pessoal técnico revela conhecimentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	20,0	28,6	28,6
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	21,4	21,4
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	21,4	21,4
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	21,4	21,4
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	21,4	21,4
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	35,7	35,7
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo Totalmente	12	60,0	85,7	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

É fácil comunicar com o/a responsável

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	14,3	14,3
	Concordo Totalmente	12	60,0	85,7	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	21,4	21,4
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Sou sempre bem atendido/a

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	14,3	14,3
	Concordo Totalmente	12	60,0	85,7	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	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	2	10,0	14,3	14,3
	Concordo Totalmente	12	60,0	85,7	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Recomendaria o Jardim de Infância a outras pessoas?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	14	70,0	100,0	100,0
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Grau de satisfação geral

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito insatisfeito	1	5,0	7,1	7,1
	Satisfeito	4	20,0	28,6	35,7
	Muito satisfeito	9	45,0	64,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

$Instalações, Equipamentos, Horários e Sinaléticas Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
$Instalaçõesequipamentoshorários esinaléticas[a]	Por vezes	2	2,1%	14,3%
	Concordo	44	45,8%	314,3%
	Concordo Totalmente	50	52,1%	357,1%
Total		96	100,0%	685,7%

a. Grupo

$Produtos e serviços Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
$Produtoseserviços[a]	Concordo	34	53,1%	242,9%
	Concordo Totalmente	30	46,9%	214,3%
Total		64	100,0%	457,1%

a. Grupo

$Organização e gestão da intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
$Organizaçãoegestãodaintervenção[a]	Concordo	28	40,6%	200,0%
	Concordo Totalmente	41	59,4%	292,9%
Total		69	100,0%	492,9%

a. Grupo

$Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
$Competênciatécnica[a]	Concordo	29	26,6%	207,1%
	Concordo Totalmente	80	73,4%	571,4%
Total		109	100,0%	778,6%

a. Grupo

$Atendimento e comunicação Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
$Atendimentosecomunicação[a]	Concordo	10	14,5%	71,4%
	Concordo Totalmente	59	85,5%	421,4%
Total		69	100,0%	492,9%

a. Grupo