

RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SIGNIFICATIVOS DO
JARDIM DE INFÂNCIA
FAVO DE MEL

MAIO 2018

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 – 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.

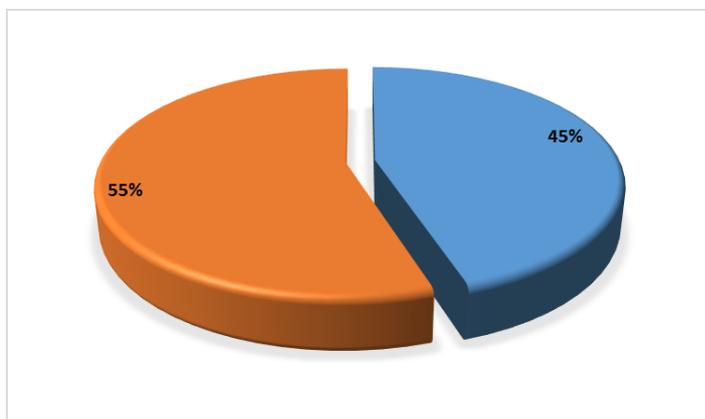
A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo *likert*:

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 ($\alpha = 0,906$)

Análise dos Resultados

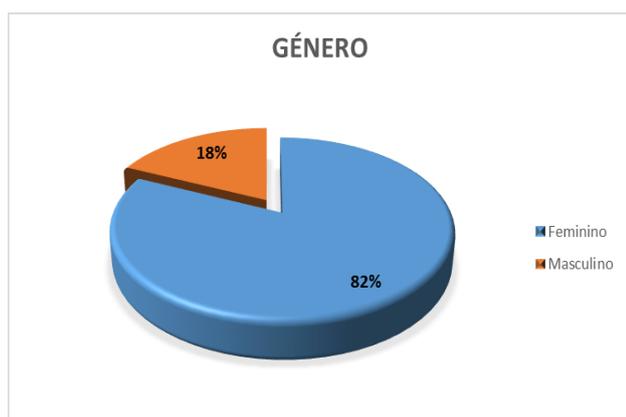
Do Universo da amostra apenas se apuraram 11 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 55% do universo existente.



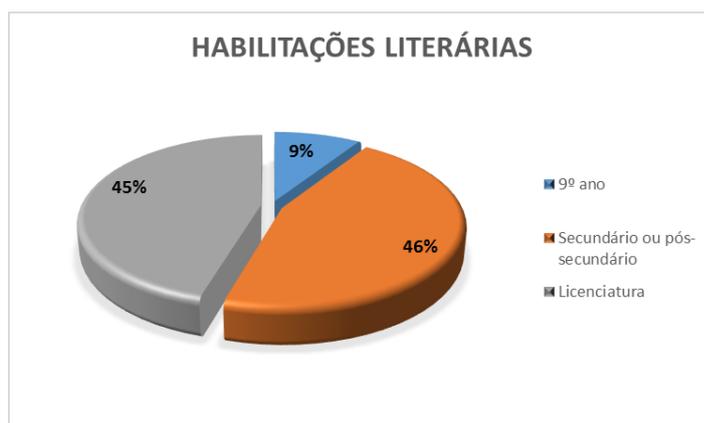
Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
20	11	55

Constata-se que 45% 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 82%. E que a faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 31-40 anos (91%), seguida da faixa etária dos 20-30 anos (9%).



Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Secundário, com uma representação 46%. Seguida do Ensino Superior, com uma percentagem 45%. E uma representatividade de 9% têm um nível de escolaridade de Ensino Básico.

2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?



Em relação à questão “Como tomou conhecimento da Resposta Social?” verificamos que 46% refere “já era cliente”, 45% “indicação de outras pessoas” e 9% indica o “contato direto com a ADM”.

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 88%). Contrariamente aos 12% que

assinala “por vezes”, “discordo”, que, segundo a análise, nos remete para as questões relacionadas com “as salas possuem equipamentos adequados”, “a sala de atendimento garante a privacidade necessária”, “o acesso à Resposta Social é fácil” e “o espaço da Resposta Social é adequado às necessidades”. Ainda assim, 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 89%), com relação às questões do “transporte é adequado às necessidades”, “as atividades desenvolvidas são diversificadas” e “a Resposta Social disponibiliza os serviços adequados”.

Sendo que 11% responde “por vezes” que através da análise, nos remete para a questão das “ementas são adequadas”.

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

5. Organização e gestão da intervenção*



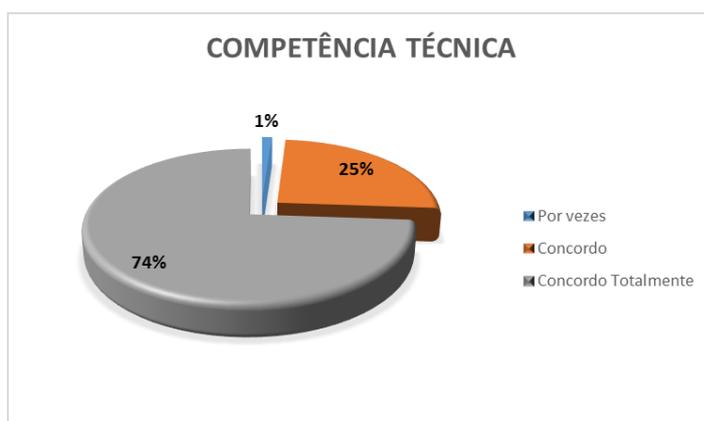
Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Organização e Gestão da Intervenção* são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total de 96%), com referencia às questões relacionadas com o facto do “pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha educando /a pelas atividades

realizadas”, “considerar adequados os métodos de intervenção utilizados” e “os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha educando/a”.

Destaca-se ainda a percentagem de resposta “por vezes” (4%) que, com a análise, nos remete para as questões relacionadas com o facto de “ser esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção” e “ser esclarecido/a sobre as estratégias de intervenção”.

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

6. Competência técnica*

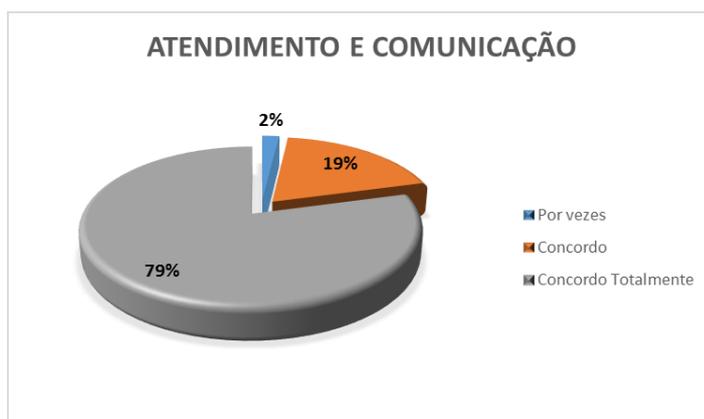


Perante análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Competência Técnica* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 99%), na apreciação das respostas, destacam-se as questões: “pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções”, “o pessoal técnico age de forma profissional e humanizada”, “o pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções”, “o pessoal técnico revela conhecimentos adequados”, “o pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada”, “Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar” e “estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico”.

Em contrapartida, 1% seleciona a opção “por vezes” que, com a análise, evidência as questões relacionadas 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.

7. 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 98%), remetendo-nos para as questões: “fácil comunicar com o/a responsável”, “sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito”, “sou sempre bem atendido/a”, “de uma forma geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis”.

E apenas uma minoria de 2% responde “por vezes” que nos remete para a questão: “tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela”.

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

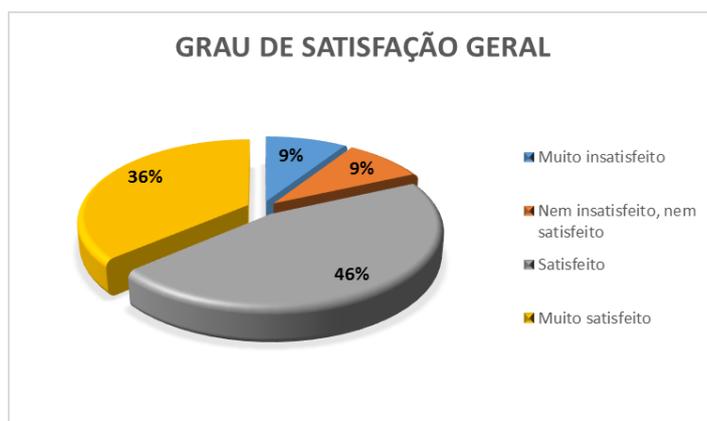
*Para melhor apreciação, os resultados foram analisados à luz da seguinte escala: 1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Nem concordo, nem discordo; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente; NS= Não Sei/Não Responde; NA= Não se Aplica.

8. Recomendaria a Resposta Social a outra (s) pessoa(s)?



Na questão “Recomendaria o Resposta Social a outra(s) pessoa(s)?” 91% dos/as inquiridos/as respondeu “sim” e apenas 9% respondeu “não”. 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 82% (satisfeito e muito satisfeito) e as respostas negativas (muito insatisfeito) de 9%, considerando que 9% não se encontra “nem insatisfeito, nem satisfeito”. O que resulta numa apreciação global muito positiva.

Sugestões

Dos inquiridos/as, quatro apresentaram sugestões/observações com os seguintes apontamentos: criação de um CATL; possibilidade da prática de natação ser mais frequente; apurar os valores pagos em períodos de férias e a sugestão da porta principal ter outro método de segurança.

Outros indicadores

Tabela dinâmicos 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	,639	3. As salas possuem equipamentos adequados	Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética
	,428	7. É fácil identificar os espaços.	
	,490	10.O transporte é adequado às necessidades.	Produtos e Serviços
	,710	11. O Jardim de Infância disponibiliza os serviços adequados.	
	,416	15. Considero adequados os métodos de intervenção utilizados.	Organização e Gestão da Intervenção
	,612	16. O pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha educando /a pelas atividades realizadas.	
	,612	18. O pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções.	Competência Técnica
	,612	21. O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada	
	,612	27. É fácil comunicar com o/a responsável	Atendimento e Comunicação
	,612	30. De uma forma geral todos/as os/as colaboradores/as são atenciosos/as e disponíveis	

**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 82% em relação ao Grau de Satisfação Geral, ainda assim existe um item cujo resultado apurado merece uma análise aprofundada das causas.

Pelo que as maiores oportunidades de melhoria se encontram em termos de Organização e Gestão da Intervenção, com relação, particularmente, através da questão “considero adequados os métodos de intervenção utilizados”, outra temática Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética, com evidência para a identificação dos espaços.

De realçar que todas 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*

Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,906	31

Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

O acesso à Resposta Social é fácil

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	5	45,5	45,5	54,5
	Concordo Totalmente	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

O espaço da Resposta Social é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	6	54,5	54,5	63,6
	Concordo Totalmente	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

As salas possuem equipamentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo	6	54,5	54,5	72,7
	Concordo Totalmente	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

A sala de atendimento garante a privacidade necessária

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	9,1	9,1	9,1
	Por vezes	1	9,1	9,1	18,2
	Concordo	5	45,5	45,5	63,6
	Concordo Totalmente	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Os espaços possuem boas condições de higiene

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	36,4	36,4	36,4
	Concordo Totalmente	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

O horário de funcionamento é ajustado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	5	45,5	45,5	54,5
	Concordo Totalmente	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

É fácil identificar os espaços

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo	2	18,2	18,2	36,4
	Concordo Totalmente	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

As ementas são adequadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo	4	36,4	36,4	54,5
	Concordo Totalmente	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

As refeições são bem cozinhadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	27,3	27,3	27,3
	Concordo Totalmente	7	63,6	63,6	90,9
	Não sabe/Não responde	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

O transporte é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	2	18,2	18,2	27,3
	Concordo Totalmente	1	9,1	9,1	36,4
	Não se aplica	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

A Resposta Social disponibiliza serviços adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	6	54,5	54,5	63,6
	Concordo Totalmente	2	18,2	18,2	81,8
	Não sabe/Não responde	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

As atividades desenvolvidas são diversificadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	4	36,4	36,4	45,5
	Concordo Totalmente	5	45,5	45,5	90,9
	Não sabe/Não responde	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	4	36,4	36,4	45,5
	Concordo Totalmente	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Sou esclarecido/a sobre as estratégias intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	4	36,4	36,4	45,5
	Concordo Totalmente	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Considero adequados os métodos de intervenção utilizados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	36,4	36,4	36,4
	Concordo Totalmente	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	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	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo Totalmente	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	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	4	36,4	36,4	36,4
	Concordo Totalmente	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo Totalmente	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	27,3	27,3	27,3
	Concordo Totalmente	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

O pessoal técnico revela conhecimentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	27,3	27,3	27,3
	Concordo Totalmente	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo Totalmente	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	27,3	27,3	27,3
	Concordo Totalmente	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	27,3	27,3	27,3
	Concordo Totalmente	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	36,4	36,4	36,4
	Concordo Totalmente	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	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	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	2	18,2	18,2	27,3
	Concordo Totalmente	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	9,1	9,1	9,1
	Concordo	2	18,2	18,2	27,3
	Concordo Totalmente	6	54,5	54,5	81,8
	Não sabe/Não responde	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

É fácil comunicar com o/a responsável

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo Totalmente	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	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	18,2	18,2	18,2
	Concordo Totalmente	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Sou sempre bem atendido/a

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo Totalmente	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	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	2	18,2	18,2	18,2
	Concordo Totalmente	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	10	90,9	90,9	90,9
	Não	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Grau de satisfação geral

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito insatisfeito	1	9,1	9,1	9,1
	Nem insatisfeito, nem satisfeito	1	9,1	9,1	18,2
	Satisfeito	5	45,5	45,5	63,6
	Muito satisfeito	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	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 ^a	Discordo	2	2,6%	18,2%
	Por vezes	7	9,1%	63,6%
	Concordo	33	42,9%	300,0%
	Concordo Totalmente	35	45,5%	318,2%
Total		77	100,0%	700,0%

a. Grupo

\$ Produtos e Serviços Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$pro ^a	Por vezes	5	11,4%	45,5%
	Concordo	19	43,2%	172,7%
	Concordo Totalmente	20	45,5%	181,8%
Total		44	100,0%	400,0%

a. Grupo

\$ Organização e Gestão da Intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$org ^a	Por vezes	2	3,6%	18,2%
	Concordo	18	32,7%	163,6%
	Concordo Totalmente	35	63,6%	318,2%
Total		55	100,0%	500,0%

a. Grupo

\$ Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$competencia ^a	Por vezes	1	1,1%	9,1%
	Concordo	22	25,0%	200,0%
	Concordo Totalmente	65	73,9%	590,9%
Total		88	100,0%	800,0%

a. Grupo

\$ Atendimento e Comunicação Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$atendimento ^a	Por vezes	1	1,9%	9,1%
	Concordo	10	18,9%	90,9%
	Concordo Totalmente	42	79,2%	381,8%
Total		53	100,0%	481,8%

a. Grupo