

**DM10.07 RESULTADOS FINAIS DO TRATAMENTO DE INQUÉRITOS****RESULTADOS**

Processo:103969

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação fornecida sobre o (meu) Plano Individual**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	2	2.08 %	2,22%
insatisfeito	1	1.04 %	1,11%
satisfeito	62	64.58 %	68,89%
muito satisfeito	25	26.04 %	27,78%
sem opinião	5	5.21 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 74.07 % Desvio Padrão p/ Questão: 19.21 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação fornecida sobre a evolução do (meu) desenvolvimento individual**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	74	77.08 %	78,72%
muito satisfeito	20	20.83 %	21,28%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 73.76 % Desvio Padrão p/ Questão: 13.72 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	2	2.08 %	2,11%
satisfeito	65	67.71 %	68,42%
muito satisfeito	28	29.17 %	29,47%
sem opinião	0	0.0 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação disponível sobre o regulamento interno**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	58	60.42 %	69,05%
muito satisfeito	26	27.08 %	30,95%
sem opinião	11	11.46 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 76.98 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.5 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação prestada sobre os meus direitos e deveres**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	4	4.17 %	4,65%
satisfeito	58	60.42 %	67,44%
muito satisfeito	24	25.0 %	27,91%
sem opinião	9	9.38 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 74.42 % Desvio Padrão p/ Questão: 17.47 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação de alteração de horários das atividades**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	69	71.88 %	75,00%
muito satisfeito	23	23.96 %	25,00%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.51 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação disponível sobre as ementas**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	4	4.17 %	4,55%
satisfeito	62	64.58 %	70,45%

muito satisfeito	22	22.92 %	25,00%
sem opinião	6	6.25 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 73.48 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.88 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Informação prestada sobre o (meu) estado de saúde

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	61	63.54 %	70,11%
muito satisfeito	26	27.08 %	29,89%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	6	6.25 %	

Média p/ Questão: 76.63 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.35 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Diálogo dos funcionários comigo quando me estão a tratar

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,09%
satisfeito	67	69.79 %	72,83%
muito satisfeito	24	25.0 %	26,09%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.33 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Resposta dada a sugestões ou reclamações apresentadas

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,12%
satisfeito	64	66.67 %	71,91%
muito satisfeito	24	25.0 %	26,97%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	4	4.17 %	

Média p/ Questão: 75.28 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.51 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
----------	---------------	----------------------------------	----------------------------------

muito insatisfeito	1	1.04 %	1,05%
insatisfeito	1	1.04 %	1,05%
satisfeito	70	72.92 %	73,68%
muito satisfeito	23	23.96 %	24,21%
sem opinião	0	0.0 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 73.68 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.77 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Informação aos clientes sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	1	1.04 %	1,05%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	66	68.75 %	69,47%
muito satisfeito	28	29.17 %	29,47%
sem opinião	0	0.0 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.79 % Desvio Padrão p/ Questão: 17.15 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Participação na conceção do (meu próprio) Plano individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	63	65.63 %	69,23%
muito satisfeito	28	29.17 %	30,77%
sem opinião	4	4.17 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 76.92 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.47 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Desenvolvimento das (minhas) capacidades individuais

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	1	1.04 %	1,06%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	67	69.79 %	71,28%
muito satisfeito	26	27.08 %	27,66%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Grupo: Fiabilidade**Questão: Resposta dada a questões (por mim) apresentadas**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,06%
satisfeito	69	71.88 %	73,40%
muito satisfeito	24	25.0 %	25,53%
sem opinião	0	0.0 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 74.82 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.21 %

Grupo: Fiabilidade**Questão: Cuidados de higiene pessoal prestados**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	1	1.04 %	1,35%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	45	46.88 %	60,81%
muito satisfeito	28	29.17 %	37,84%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	19	19.79 %	

Média p/ Questão: 78.38 % Desvio Padrão p/ Questão: 18.66 %

Grupo: Fiabilidade**Questão: Cuidados médicos e de enfermagem prestados**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	1	1.04 %	1,35%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	48	50.0 %	64,86%
muito satisfeito	25	26.04 %	33,78%
sem opinião	4	4.17 %	
não aplicável	17	17.71 %	

Média p/ Questão: 77.03 % Desvio Padrão p/ Questão: 18.24 %

Grupo: Fiabilidade**Questão: Atividades recreativas e culturais realizadas**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	46	47.92 %	57,50%

muito satisfeito	34	35.42 %	42,50%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	14	14.58 %	

Média p/ Questão: 80.83 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.58 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Atividades desportivas realizadas

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	41	42.71 %	56,94%
muito satisfeito	31	32.29 %	43,06%
sem opinião	4	4.17 %	
não aplicável	19	19.79 %	

Média p/ Questão: 81.02 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.62 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Guarda de sigilo sobre os (meus) dados pessoais

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,10%
satisfeito	65	67.71 %	71,43%
muito satisfeito	25	26.04 %	27,47%
sem opinião	4	4.17 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.46 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.58 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Alimentação fornecida

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	3	3.13 %	3,16%
satisfeito	61	63.54 %	64,21%
muito satisfeito	31	32.29 %	32,63%
sem opinião	0	0.0 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 76.49 % Desvio Padrão p/ Questão: 17.45 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Apoio nas atividades pessoais que é necessário realizar

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
----------	---------------	----------------------------------	----------------------------------

muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,09%
satisfeito	71	73.96 %	77,17%
muito satisfeito	20	20.83 %	21,74%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 73.55 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.44 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de limpeza dos espaços

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,14%
satisfeito	64	66.67 %	72,73%
muito satisfeito	23	23.96 %	26,14%
sem opinião	5	5.21 %	
não aplicável	2	2.08 %	

Média p/ Questão: 75.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.37 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de higiene pessoal

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,27%
satisfeito	52	54.17 %	65,82%
muito satisfeito	26	27.08 %	32,91%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	15	15.63 %	

Média p/ Questão: 77.22 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.49 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de saúde

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	57	59.38 %	71,25%
muito satisfeito	23	23.96 %	28,75%
sem opinião	5	5.21 %	
não aplicável	10	10.42 %	

Grupo: Acessibilidade**Questão: Cumprimento dos horários das atividades de formação**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	31	32.29 %	60,78%
muito satisfeito	20	20.83 %	39,22%
sem opinião	5	5.21 %	
não aplicável	39	40.63 %	

Média p/ Questão: 79.74 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.44 %

Grupo: Acessibilidade**Questão: Cumprimento dos horários das atividades culturais e recreativas**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,30%
satisfeito	53	55.21 %	68,83%
muito satisfeito	23	23.96 %	29,87%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	15	15.63 %	

Média p/ Questão: 76.19 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.09 %

Grupo: Acessibilidade**Questão: Cumprimento dos horários das refeições**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	66	68.75 %	71,74%
muito satisfeito	26	27.08 %	28,26%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 76.09 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.09 %

Grupo: Acessibilidade**Questão: Adequação do mobiliário às necessidades dos clientes**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,08%
satisfeito	75	78.13 %	80,65%

muito satisfeito	17	17.71 %	18,28%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 72.40 % Desvio Padrão p/ Questão: 13.57 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Acesso sem obstáculos nem desníveis aos espaços percorridos e usados

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	70	72.92 %	75,27%
muito satisfeito	23	23.96 %	24,73%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 74.91 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.46 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação dos equipamentos de ajuda à mobilidade física

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	69	71.88 %	75,82%
muito satisfeito	22	22.92 %	24,18%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 74.73 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.35 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Ajuda prestada pelo pessoal de serviço na resolução de assuntos pessoais

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,05%
satisfeito	73	76.04 %	76,84%
muito satisfeito	21	21.88 %	22,11%
sem opinião	0	0.0 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 73.68 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.5 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação da localização dos serviços prestados aos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
----------	---------------	----------------------------------	----------------------------------

muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	68	70.83 %	72,34%
muito satisfeito	26	27.08 %	27,66%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.89 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.99 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Adequação das viaturas às (minhas) dificuldades de mobilidade

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,15%
satisfeito	59	61.46 %	67,82%
muito satisfeito	27	28.13 %	31,03%
sem opinião	5	5.21 %	
não aplicável	3	3.13 %	

Média p/ Questão: 76.63 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.17 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Conforto das viaturas usadas

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	62	64.58 %	68,13%
muito satisfeito	29	30.21 %	31,87%
sem opinião	4	4.17 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 77.29 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.62 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Conhecimento do que (devo) fazer em caso de catástrofe

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	4	4.17 %	5,63%
satisfeito	44	45.83 %	61,97%
muito satisfeito	23	23.96 %	32,39%
sem opinião	23	23.96 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Grupo: Segurança, saúde e higiene**Questão: Informação visível sobre as limpezas dos espaços**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	2	2.08 %	2,20%
satisfeito	67	69.79 %	73,63%
muito satisfeito	22	22.92 %	24,18%
sem opinião	4	4.17 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 73.99 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.56 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene**Questão: Controlo dos acessos e das entradas e saídas dos clientes**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	68	70.83 %	76,40%
muito satisfeito	21	21.88 %	23,60%
sem opinião	6	6.25 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 74.53 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.23 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene**Questão: Controlo das entradas e saídas de desconhecidos**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	1	1.04 %	1,18%
insatisfeito	1	1.04 %	1,18%
satisfeito	66	68.75 %	77,65%
muito satisfeito	17	17.71 %	20,00%
sem opinião	10	10.42 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 72.16 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.14 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene**Questão: Conforto das instalações (por mim) usadas**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	70	72.92 %	75,27%

muito satisfeito	23	23.96 %	24,73%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 74.91 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.46 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Controlo das horas, tipos e quantidades de medicamentos (por mim) tomados

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	37	38.54 %	62,71%
muito satisfeito	22	22.92 %	37,29%
sem opinião	7	7.29 %	
não aplicável	29	30.21 %	

Média p/ Questão: 79.10 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.26 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Adequação das temperaturas das instalações (por mim) usadas

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	3	3.13 %	3,23%
satisfeito	70	72.92 %	75,27%
muito satisfeito	20	20.83 %	21,51%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 72.76 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.5 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Adequação dos níveis de ruídos das instalações (por mim) usadas

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	10	10.42 %	11,24%
satisfeito	61	63.54 %	68,54%
muito satisfeito	18	18.75 %	20,22%
sem opinião	6	6.25 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 69.66 % Desvio Padrão p/ Questão: 18.56 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponibilizado sobre a missão e valores da organização

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
----------	---------------	----------------------------------	----------------------------------

muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	40	41.67 %	67,80%
muito satisfeito	19	19.79 %	32,20%
sem opinião	36	37.5 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 77.40 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.71 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponibilizado sobre a visão da organização

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	2	2.08 %	3,64%
satisfeito	37	38.54 %	67,27%
muito satisfeito	16	16.67 %	29,09%
sem opinião	40	41.67 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.15 % Desvio Padrão p/ Questão: 17.23 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponibilizado sobre a política da qualidade da organização

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	36	37.5 %	66,67%
muito satisfeito	18	18.75 %	33,33%
sem opinião	40	41.67 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 77.78 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.86 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponibilizado sobre a política de parcerias da organização

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,85%
satisfeito	36	37.5 %	66,67%
muito satisfeito	17	17.71 %	31,48%
sem opinião	40	41.67 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Grupo: Identidade**Questão: Conhecimento disponibilizado sobre a política de ética da organização**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,96%
satisfeito	34	35.42 %	66,67%
muito satisfeito	16	16.67 %	31,37%
sem opinião	43	44.79 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 76.47 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.73 %

Grupo: Identidade**Questão: Conhecimento disponibilizado sobre a política de responsabilidade social da organização**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,96%
satisfeito	36	37.5 %	70,59%
muito satisfeito	14	14.58 %	27,45%
sem opinião	42	43.75 %	
não aplicável	2	2.08 %	

Média p/ Questão: 75.16 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.12 %

Grupo: Identidade**Questão: Conhecimento disponibilizado sobre a política de gestão do pessoal da organização**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,96%
satisfeito	32	33.33 %	62,75%
muito satisfeito	18	18.75 %	35,29%
sem opinião	43	44.79 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 77.78 % Desvio Padrão p/ Questão: 17.21 %

Grupo: Identidade**Questão: Conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da organização**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	2,04%
satisfeito	32	33.33 %	65,31%

muito satisfeito	16	16.67 %	32,65%
sem opinião	45	46.88 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 76.87 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.95 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponibilizado sobre os resultados da satisfação dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	33	34.38 %	61,11%
muito satisfeito	21	21.88 %	38,89%
sem opinião	41	42.71 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 79.63 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.4 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponibilizado sobre os resultados das políticas da organização

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	36	37.5 %	70,59%
muito satisfeito	15	15.63 %	29,41%
sem opinião	44	45.83 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 76.47 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.34 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção dada na receção de reclamações e sugestões

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,15%
satisfeito	67	69.79 %	77,01%
muito satisfeito	19	19.79 %	21,84%
sem opinião	5	5.21 %	
não aplicável	3	3.13 %	

Média p/ Questão: 73.56 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.5 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção dada na receção de pedido de alteração dos serviços prestados

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
----------	---------------	----------------------------------	----------------------------------

muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	73	76.04 %	78,49%
muito satisfeito	20	20.83 %	21,51%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 73.84 % Desvio Padrão p/ Questão: 13.77 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção dada na receção de pedido de informações

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,06%
satisfeito	68	70.83 %	72,34%
muito satisfeito	25	26.04 %	26,60%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.18 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.41 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção dada na receção de pedido de alteração dos horários das atividades

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	67	69.79 %	73,63%
muito satisfeito	24	25.0 %	26,37%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 75.46 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.77 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção dada na receção de pedido de alteração das atividade

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	68	70.83 %	74,73%
muito satisfeito	23	23.96 %	25,27%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	3	3.13 %	

Grupo: Recetividade e flexibilidade**Questão: Alteração feita do preço dos serviços**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	68	70.83 %	75,56%
muito satisfeito	22	22.92 %	24,44%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	2	2.08 %	

Média p/ Questão: 74.81 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.41 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade**Questão: Alteração dos serviços prestados motivada por necessidades do cliente**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	68	70.83 %	72,34%
muito satisfeito	26	27.08 %	27,66%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 75.89 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.99 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade**Questão: Alteração das atividades realizadas motivada por necessidades do cliente**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	72	75.0 %	77,42%
muito satisfeito	21	21.88 %	22,58%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	1	1.04 %	

Média p/ Questão: 74.19 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.01 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade**Questão: Alteração dos horários dos serviços prestados motivada por necessidades do cliente**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,06%
satisfeito	71	73.96 %	75,53%

muito satisfeito	22	22.92 %	23,40%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 74.11 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.79 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Alteração dos horários das atividades realizadas motivada por necessidades do cliente

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,08%
satisfeito	69	71.88 %	74,19%
muito satisfeito	23	23.96 %	24,73%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 74.55 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.07 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Envolvimento dos familiares no (meu) diagnóstico de necessidades

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	54	56.25 %	73,97%
muito satisfeito	19	19.79 %	26,03%
sem opinião	1	1.04 %	
não aplicável	21	21.88 %	

Média p/ Questão: 75.34 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.73 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Envolvimento dos familiares no planeamento do (meu) desenvolvimento individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,39%
satisfeito	52	54.17 %	72,22%
muito satisfeito	19	19.79 %	26,39%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	21	21.88 %	

Média p/ Questão: 75.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.57 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Envolvimento dos familiares do (meu) plano de desenvolvimento individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
----------	---------------	----------------------------------	----------------------------------

muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,39%
satisfeito	51	53.13 %	70,83%
muito satisfeito	20	20.83 %	27,78%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	21	21.88 %	

Média p/ Questão: 75.46 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.82 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Envolvimento dos familiares na apresentação de sugestões de melhoria do (meu) desenvolvimento individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,39%
satisfeito	52	54.17 %	72,22%
muito satisfeito	19	19.79 %	26,39%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	21	21.88 %	

Média p/ Questão: 75.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.57 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Envolvimento do/a responsável no (meu) diagnóstico de necessidades

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,39%
satisfeito	50	52.08 %	69,44%
muito satisfeito	21	21.88 %	29,17%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	20	20.83 %	

Média p/ Questão: 75.93 % Desvio Padrão p/ Questão: 16.04 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Envolvimento do/a responsável no planeamento do (meu) desenvolvimento individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	1	1.04 %	1,39%
satisfeito	50	52.08 %	69,44%
muito satisfeito	21	21.88 %	29,17%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	20	20.83 %	

Grupo: Participação de familiares/significativos**Questão: Envolvimento do/a responsável na execução do (meu) plano de desenvolvimento individual**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	53	55.21 %	72,60%
muito satisfeito	20	20.83 %	27,40%
sem opinião	2	2.08 %	
não aplicável	20	20.83 %	

Média p/ Questão: 75.80 % Desvio Padrão p/ Questão: 14.97 %

Grupo: Participação de familiares/significativos**Questão: Envolvimento do/a responsável na apresentação de sugestões de melhoria do (meu) desenvolvimento individual**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
muito insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
insatisfeito	0	0.0 %	0,00%
satisfeito	51	53.13 %	70,83%
muito satisfeito	21	21.88 %	29,17%
sem opinião	3	3.13 %	
não aplicável	20	20.83 %	

Média p/ Questão: 76.39 % Desvio Padrão p/ Questão: 15.26 %

Escala(s) Utilizada(s)**Escala: Escala de satisfação**

Grau	Valor	Conta para cálculo	Porcentagem
muito satisfeito	3	Sim	100,00 %
satisfeito	2	Sim	66,67 %
insatisfeito	1	Sim	33,33 %
muito insatisfeito	0	Sim	0,00 %
sem opinião	-1	Não	
não aplicável	-2	Não	

Resultados Finais

Escala de satisfação	Frequência relativa com missings	Frequência relativa sem missings
muito insatisfeito	0.12 %	0.14 %
insatisfeito	0.92 %	1.08 %
satisfeito	60.64 %	71.11 %
muito satisfeito	23.60 %	27.68 %
sem opinião	9.13 %	- %
não aplicável	5.59 %	- %

Média Final: 75.62 %

Desvio Padrão Final: 1.9 %

Informações do Questionário e Amostra

Destinatário(s): • Clientes

Nome do Inquérito: QA - Avaliação da Satisfação 2012 - Clientes

Metodologia de Pesquisa: Universo

Número de Pessoas: 96

Percentagem de Amostra: 100

Dados de recolha dos inquéritos

Data de Início: 10-12-2012

Data de Fim: 14-12-2012

N.º Questionários: 96

Questionários anulados: Não

Erros nos dados pessoais: 0

Erros por omissão de respostas: 0

N.º Questionários eliminados: 0

Questionários validados: 96

Taxa de Aproveitamento: 100%