**Tabela das perguntas abertas do Questionário (Indicadores e Categorias) 1.ª Pergunta**

| Categorias | Subcategorias | Frequência de indicadores | Frequência de categorias | Identificação do Questionário |
|---|---|---|---|---|
| 1-Satisfação dos utentes | -Tratamento mais individualizado aumenta o grau de satisfação dos utentes. | 2 | 3 | 4,16 |
| | -Arrumação dos pertences dos utentes para que eles se sintam mais satisfeitos, a gestão do banho é importante para eles. | 1 | | 82 |
| 2-Motivação para as atividades | -Mais motivação para as atividades de animação sociocultural (atividades diversificadas). | 3 | 7 | 4,25,47 |
| | -Outro tipo de atividades mais diversificadas para que os utentes se encontrassem mais ocupados. | 3 | | 28,38,94 |
| | -Falta de motivação por parte dos utentes idosos em colaborarem com as atividades da animadora. | 1 | | 73 |
| 3-Falta de motivação por parte dos educadores | No jardim-de-infância falta motivação e apoio por parte dos pais e familiares de forma a consolidar uma correta aprendizagem, instrução, valores e comportamentos. | 1 | 1 | 47 |
| 4-Atenção para com os utentes | -Os utentes por vezes sentem que nós lhes devíamos dar mais atenção, mas não é possível por causa da falta de pessoal. Eles sentem falta de amor. | 1 | 7 | 24 |
| | -Atenção mais focada e personalizada para cada um dos residentes | 3 | | 44,45,46 |
| | -Maior proximidade das famílias. | 1 | | 8 |
| | -Faze-los sentir que estão em casa. | 1 | | 53 |
| | -Mais atenção aos utentes por parte dos técnicos e dirigentes | 1 | | 84 |
| 5-Acompanhamento aos utentes | - Um maior acompanhamento pessoal, e também psicológico aos utentes. | 2 | 2 | 4,51 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 6-Motivação dos funcionários | -Falta de motivação por parte dos funcionários para melhor satisfazerem os utentes. | 1 | 12 | 87 |
| | Falta de formação nos funcionários, para um melhor desempenho no que se refere aos utentes. | 1 | | 4 |
| | -Maior empenhamento dos funcionários nas atitudes e métodos para que todos se sintam satisfeitos. | 3 | | 9,15,81 |
| | -Falta de todos partilharem os mesmos valores e sejam mais consensuais, sobre a forma como estes se devem exprimir na prática. Teoricamente, estamos de acordo, mas na prática cada um faz como entende, o que confunde os clientes. | 2 | | 13,89 |
| | -Que a equipa de funcionários fosse mais unida e presta-se melhor atenção aos utentes e houve-se mais disciplina. | 2 | | 11,93 |
| | -Melhorar o ambiente de trabalho em grupo em toda a instituição | 2 | | 20,67 |
| | -Confiar mais nos funcionários | 1 | | 15 |
| 7-A Gestão de Recursos Humanos | -Atendimento personalizado. Centralização dos serviços. | 1 | 5 | 85 |
| | -Mais pessoal qualificado, e mais colaboradores | 3 | | 57,86,95 |
| | -Fazer uma gestão baseada nas necessidades individuais de cada cliente, aumenta a dificuldade de passarem do satisfeito para o muito satisfeito | 1 | | 15 |
| 8- Adequação das Infraestruturas | -Melhoria do espaço físico que condiciona o trabalho e provoca por vezes insatisfação no cliente, que têm momentos de espera para o desempenho das suas tarefas | 1 | 3 | 62 |
| | -Investimento nos campos de cultura, para formação e desenvolvimento dos formandos. | 1 | | 86 |
| | -Necessidade de intervenção na reabilitação dos utentes e no investimento, o que nem sempre são compatíveis com os orçamentos recebidos | 1 | | 12 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 9-Atitudes Adotar | Melhoria nas instalações dos utentes | 1 | | 40, |
| | -Que não houve-se discriminação no tratamento das crianças por parte dos funcionários. | 1 | 5 | 27 |
| | -O grau de muito satisfeito é sempre difícil de alcançar, desde que estejam todos satisfeitos já estamos todos bem. | 1 | | 9 |
| | -Atitudes assertivas em relação aos utentes e segundo um padrão. | 2 | | 4,16 |
| **13-Missing** | Sem resposta | 52 | 52 | 1,2,3,5,6,7,10,17,19,21, 22,23,26,29,30,32,32,33, 34,35,36,37,41,42,43,49, 52,53,54,55,56,58,59,60, 61,636,4,65,66,68,69,70, 71,75,76,77.78,79,90,91, 92. |

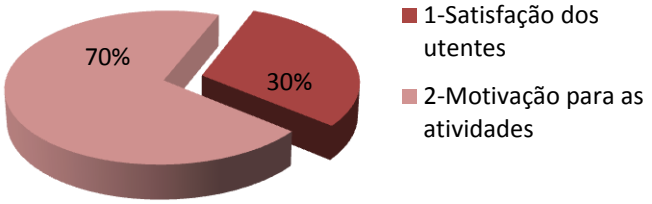
**Tabela das perguntas do Questionário (Indicadores e Categorias) 2.ª Pergunta**

| Categorias | Subcategorias | Frequência de indicadores | Frequência de categorias | Identificação do Questionário |
|---|---|---|---|---|
| **1-Formação nos colaboradores** | -Formação a nível de cuidados básicos de saúde e Socorrismo. | 1 | 5 | 4 |
| | -As auxiliares de ação direta e todas as outras funcionárias deviam fazer formação contínua. | 2 | | 17,20 |
| | -Formação especializada em saúde mental a quem cuida dos utentes, para um melhor desempenho profissional. | 1 | | 40 |
| | Formação a todas as auxiliares do Jardim-de-infância. | 1 | | 86 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **2- Melhor definição de tarefas** | -Melhor definição das funções de cada funcionário. | 1 | 6 | 8 |
| | -Definição das funções dos colaboradores perante as necessidades dos utentes. | 3 | | 6,15,86 |
| | -Reconhecimento dos serviços prestados. | 1 | | 11 |
| | -Ser reconhecido o esforço e empenho nas tarefas desempenhadas. | 1 | | 14 |
| **3-Objetivos bem definidos** | -Definição mais clara acerca das funções e objetivos dos funcionários. | 2 | 8 | 7,5 |
| | -Objetivos mais aliciantes, definir pessoas responsáveis pelas tarefas a desempenhar. | 2 | | 8,13 |
| | -Trabalhar sempre em equipa, com objetivos e sempre com sinceridade e amizade, respeito, compreensão e entreajuda | 2 | | 48,49 |
| | -Mais confiança no trabalho dos funcionários, objetivos mais claros, comunicação mais direta e assertiva, melhor trabalho em equipa. | 2 | | 53,84 |
| **4- Compreensão entre os colaboradores** | -Mais organização do trabalho. Compreensão, respeito, e igualdade. | 2 | 5 | 24,25 |
| | -A capacidade de “ouvir” dialogar e aceitar o outro e respeitar as opiniões diferentes. | 2 | | 47,57 |
| | -Que os funcionários não faltassem sem ser por motivos justos. | 1 | | 80 |
| **5-Melhoramento de incentivos** | -Existem sempre aspetos a melhorar embora os incentivos num instituição não sejam os de uma empresa: não há progressão na carreira, não há prémios, nem distinções, é uma matéria a trabalhar, pois está descuidada. Existe uma espécie de auto- motivação. | 1 | 1 | 12 |
| **6- Melhoria nos equipamentos** | -Melhoria de equipamentos no jardim-de-infância para que as aulas de formação religiosa, humana e social possam ter mais impacto nas crianças. | 1 | 1 | 73 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **7- Gestão de Recursos Humanos** | -Maior colaboração da gestão de recursos humanos | 1 | 7 | 9 |
| | -Os chefes tivessem mais capacidade de liderança e não abusassem do poder. | 1 | | 27 |
| | -Haver mais comunicação entre chefias e funcionárias, mais brio nas funções desempenhadas. | 1 | | 83 |
| | -Incentivar os funcionários a trabalhar em equipa, mais formação e motivação, recompensarem os funcionários de modo a que os mesmos se sintam motivados no desempenho das suas tarefas. | 2 | | 87,94 |
| | -A gestão de recursos humanos deveria dar mais importância ao processo de seleção dos candidatos, selecionar todos aqueles que têm uma maior aptidão para o trabalho em equipa. | 1 | | 89 |
| | Mais orientação por parte dos recursos humanos na distribuição das tarefas aos funcionários. | 1 | | 38 |
| **8-Motivação e melhoramentos nos colaboradores** | -Motivação tendo em conta o sistema de recompensas, competências e formação e trabalho em equipa. | 4 | 9 | 85,88,93,95 |
| | -Melhorar os horários e a comunicação. Reconhecer o trabalho em equipa. | 2 | | 24,25 |
| | Melhores vencimentos, incentivos e elogios aos funcionários. | 1 | | 81 |
| | Ações de sensibilização para a necessidade de uniformizar procedimentos, alinhar com a filosofia da organização. | 2 | | 16,39 |
| **9-Momeação de uma comissão de trabalhadores** | -Ser nomeada uma comissão de trabalhadores, uma vez que não tenho conhecimento de um departamento de recursos humanos mais presente. | 3 | 5 | 62,66,74 |
| | -Alguém que possam mandar, mas conhecendo bem a instituição. | 1 | | 28 |
| | - Falta de interesse de muita gente em melhorar a gestão de recursos humanos. | 1 | | 11 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **11-Questões Lógicas** | -Integração de mais elementos no turno da manhã, diminuição da carga horária noturnal e turnos de descanso com horas corretas seriam essenciais para um melhor desempenho a nível dos funcionários. | 1 | 3 | 67 |
| | -Mais funcionárias na cozinha para ser possível dar mais atenção aos utentes na hora das refeições. | 1 | | 29,72 |
| | -Há necessidade de "olear" a máquina do sistema de Qualidade, isto é, melhorar e mecanizar os processos com tempo para haver melhorias no desempenho dos formandos. | 1 | | |
| **13-Missing** | Sem resposta | 33 | 33 | 1,2,3,5,6,7,10,17,18,19, 21.22,23,26,29,30,31,32, 33,34,35,36,37,41,42,43, 45,46,48,49,52,52,53, |




Fonte: Elaboração própria