# Análise de Frequências Estatísticas – Estatística descritiva

Tabela n.º5- Referência cruzada entre os sexos

**Género**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Feminino | 90 | 94,7 | 94,7 | 94,7 |
| | Masculino | 5 | 5,3 | 5,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º6-Estado Civil dos respondentes

**Estado civil**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Solteiro | 19 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Casado(a) | 52 | 54,7 | 54,7 | 74,7 |
| | União de facto | 14 | 14,7 | 14,7 | 89,5 |
| | Separado(a) | 1 | 1,1 | 1,1 | 90,5 |
| | Divorciado (a) | 7 | 7,4 | 7,4 | 97,9 |
| | Viúvo(a) | 2 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º7-Vinculo contratual dos respondentes

**Vínculo contratual**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Contrato a Termo | 18 | 19,9 | 19,9 | 19,9 |
| | Contrato por Tempo Indeterminado | 54 | 56,8 | 56,8 | 77,9 |
| | Estagiário | 4 | 4,2 | 4,2 | 98,9 |
| | Efetivo | 19 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º8-Categoria profissional dos respondentes

**Grupo de Categoria Profissional**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Administrativa | 6 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Ajudante de ação direta | 35 | 36,8 | 36,8 | 43,2 |
| | Auxiliar de serviços gerais | 14 | 14,7 | 14,7 | 57,9 |
| | Cozinheira (o) | 3 | 3,2 | 3,2 | 61,1 |
| | Formador (a) | 18 | 18,9 | 18,9 | 80,0 |
| | Motorista | 4 | 4,2 | 4,2 | 84,2 |
| | Psicóloga | 6 | 6,3 | 6,3 | 90,5 |
| | Técnica de serviço social | 4 | 4,2 | 4,2 | 94,7 |
| | Terapeuta da fala | 2 | 2,1 | 2,1 | 96,8 |
| | Terapeuta ocupacional | 3 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 9 Antiguidade na Instituição dos respondentes

**Antiguidade na Instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | [1-5] | 24 | 25,3 | 25,3 | 25,3 |
| | ]6-10] | 12 | 12,6 | 12,6 | 37,9 |
| | ]11-15] | 17 | 17,9 | 17,9 | 55,8 |
| | ]16-20] | 9 | 9,5 | 9,5 | 65,3 |
| | ]21-25] | 19 | 20,0 | 20,0 | 85,3 |
| | ]26-30] | 8 | 8,4 | 8,4 | 93,7 |
| | ]30-35] | 6 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Clareza das Tarefas

**O trabalho na instituição é desafiante para si**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 3,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 9,5 |
| | Concordo parcialmente | 9 | 9,5 | 9,5 | 18,9 |
| | Concordo | 61 | 64,2 | 64,2 | 83,2 |
| | Concordo totalmente | 16 | 16,8 | 16,8 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**As atividades da instituição deviam ser todas planificadas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 8,4 |
| | Concordo parcialmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 23,2 |
| | Concordo | 42 | 44,2 | 44,2 | 67,4 |
| | Concordo totalmente | 31 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os serviços estão de acordo com as necessidades da instituição onde trabalha**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 9 | 9,5 | 9,5 | 10,5 |
| | Concordo parcialmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 35,8 |
| | Concordo | 45 | 47,4 | 47,4 | 83,2 |
| | Concordo totalmente | 16 | 16,8 | 16,8 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 9,5 |
| | Concordo | 33 | 34,7 | 34,7 | 44,2 |
| | Concordo totalmente | 53 | 55,8 | 55,8 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Concordo parcialmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 5,3 |
| | Concordo | 41 | 43,2 | 43,2 | 48,4 |
| | Concordo totalmente | 49 | 51,6 | 51,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte Elaboração própria

**Os funcionários devem dar o seu melhor no desempenho das suas tarefas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Concordo parcialmente | 4 | 4,2 | 4,2 | 6,3 |
| | Concordo | 30 | 31,6 | 31,6 | 37,9 |
| | Concordo totalmente | 59 | 62,1 | 62,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários devem ter regras definidas para o desempenho das suas tarefas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Concordo parcialmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 5,3 |
| | Concordo | 41 | 43,2 | 43,2 | 48,4 |
| | Concordo totalmente | 49 | 51,6 | 51,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Há sempre urgência no desempenho de todas as tarefas dos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo parcialmente | 4 | 4,2 | 4,2 | 6,3 |
| | Nem discordo nem concordo | 7 | 7,4 | 7,4 | 13,7 |
| | Concordo parcialmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 38,9 |
| | Concordo | 42 | 44,2 | 44,2 | 83,2 |
| | Concordo totalmente | 16 | 16,8 | 16,8 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Apoio Supervisor

**Os superiores quando falam com os funcionários procuram fazer-se entender**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 4,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 7 | 7,4 | 7,4 | 11,6 |
| | Concordo parcialmente | 20 | 21,1 | 21,1 | 32,6 |
| | Concordo | 50 | 52,6 | 52,6 | 85,3 |
| | Concordo totalmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores por norma aceitam as ideias dos funcionários para as suas decisões**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 5,3 |
| | Discordo parcialmente | 8 | 8,4 | 8,4 | 13,7 |
| | Nem discordo nem concordo | 16 | 16,8 | 16,8 | 30,5 |
| | Concordo parcialmente | 26 | 27,4 | 27,4 | 57,9 |
| | Concordo | 32 | 33,7 | 33,7 | 91,6 |
| | Concordo totalmente | 8 | 8,4 | 8,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores elogiam um funcionário quando este supera as tarefas normais**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 8,4 |
| | Discordo parcialmente | 5 | 5,3 | 5,3 | 13,7 |
| | Nem discordo nem concordo | 17 | 17,9 | 17,9 | 31,6 |
| | Concordo parcialmente | 29 | 30,5 | 30,5 | 62,1 |
| | Concordo | 25 | 26,3 | 26,3 | 88,4 |
| | Concordo totalmente | 11 | 11,6 | 11,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores tendem a encorajar os funcionários para um melhor desempenho**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo totalmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo | 5 | 5,3 | 5,3 | 7,4 |
| | Discordo parcialmente | 8 | 8,4 | 8,4 | 15,8 |
| | Nem discordo nem concordo | 9 | 9,5 | 9,5 | 25,3 |
| | Concordo parcialmente | 25 | 26,3 | 26,3 | 51,6 |
| | Concordo | 34 | 35,8 | 35,8 | 87,4 |
| | Concordo totalmente | 12 | 12,6 | 12,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários normalmente são chamados a participar nas decisões da instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo totalmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Discordo | 10 | 10,5 | 10,5 | 13,7 |
| | Discordo parcialmente | 8 | 8,4 | 8,4 | 22,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 14 | 14,7 | 14,7 | 36,8 |
| | Concordo parcialmente | 20 | 21,1 | 21,1 | 57,9 |
| | Concordo | 30 | 31,6 | 31,6 | 89,5 |
| | Concordo totalmente | 10 | 10,5 | 10,5 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários procuram dar sempre resposta às solicitações que lhe são pedidas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 5,3 |
| | Nem discordo nem concordo | 7 | 7,4 | 7,4 | 12,6 |
| | Concordo parcialmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 27,4 |
| | Concordo | 49 | 51,6 | 51,6 | 78,9 |
| | Concordo totalmente | 20 | 21,1 | 21,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Concordo parcialmente | 5 | 5,3 | 5,3 | 8,4 |
| | Concordo | 35 | 36,8 | 36,8 | 45,3 |
| | Concordo totalmente | 52 | 54,7 | 54,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Orientação para as Tarefas

**A instituição tem métodos de orientação para as suas funções a desempenhar pelos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 4,2 |
| | Discordo parcialmente | 4 | 4,2 | 4,2 | 8,4 |
| | Nem discordo nem concordo | 12 | 12,6 | 12,6 | 21,1 |
| | Concordo parcialmente | 17 | 17,9 | 17,9 | 38,9 |
| | Concordo | 50 | 52,6 | 52,6 | 91,6 |
| | Concordo totalmente | 8 | 8,4 | 8,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fone: Elaboração própria

**A instituição deve estar orientada para um trabalho eficiente por parte dos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo parcialmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 5,3 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 9,5 |
| | Concordo parcialmente | 10 | 10,5 | 10,5 | 20,0 |
| | Concordo | 55 | 57,9 | 57,9 | 77,9 |
| | Concordo totalmente | 21 | 22,1 | 22,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores devem incutir nos funcionários os objetivos traçados para a instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 3,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 5 | 5,3 | 5,3 | 8,4 |
| | Concordo parcialmente | 11 | 11,6 | 11,6 | 20,0 |
| | Concordo | 52 | 54,7 | 54,7 | 74,7 |
| | Concordo totalmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo utente**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 11,6 |
| | Concordo | 46 | 48,4 | 48,4 | 60,0 |
| | Concordo totalmente | 38 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários têm obrigação de estar sempre alerta com os utentes da instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 9,5 |
| | Concordo | 41 | 43,2 | 43,2 | 52,6 |
| | Concordo totalmente | 45 | 47,4 | 47,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários sentem-se motivados para o desempenho das suas funções**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 8,4 |
| | Discordo parcialmente | 4 | 4,2 | 4,2 | 12,6 |
| | Nem discordo nem concordo | 11 | 11,6 | 11,6 | 24,2 |
| | Concordo parcialmente | 21 | 22,1 | 22,1 | 46,3 |
| | Concordo | 37 | 38,9 | 38,9 | 85,3 |
| | Concordo totalmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários não devem deixar para amanhã o que podem fazer hoje**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Nem discordo nem concordo | 5 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 12,6 |
| | Concordo | 48 | 50,5 | 50,5 | 63,2 |
| | Concordo totalmente | 35 | 36,8 | 36,8 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**As escalas de serviço estão pensadas de acordo com as necessidades das tarefas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 5,3 |
| | Discordo parcialmente | 6 | 6,3 | 6,3 | 11,6 |
| | Nem discordo nem concordo | 10 | 10,5 | 10,5 | 22,1 |
| | Concordo parcialmente | 15 | 15,8 | 15,8 | 37,9 |
| | Concordo | 39 | 41,1 | 41,1 | 78,9 |
| | Concordo totalmente | 20 | 21,1 | 21,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## A Inovação

**A mudança seria um fator determinante para melhorar o apoio aos utentes**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 4,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 11 | 11,6 | 11,6 | 15,8 |
| | Concordo parcialmente | 15 | 15,8 | 15,8 | 31,6 |
| | Concordo | 39 | 41,1 | 41,1 | 72,6 |
| | Concordo totalmente | 26 | 27,4 | 27,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 10 | 10,5 | 10,5 | 12,6 |
| | Concordo parcialmente | 16 | 16,8 | 16,8 | 29,5 |
| | Concordo | 41 | 43,2 | 43,2 | 72,6 |
| | Concordo totalmente | 26 | 27,4 | 27,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A mudança leva os funcionários a adquirir novos conhecimentos e a aplica-los nos serviços**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 8,4 |
| | Concordo parcialmente | 23 | 24,2 | 24,2 | 32,6 |
| | Concordo | 43 | 45,3 | 45,3 | 77,9 |
| | Concordo totalmente | 21 | 22,1 | 22,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**As sugestões de novas formas de trabalho dadas pels funcionários são importantes para a instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 3,2 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 4,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 10,5 |
| | Concordo parcialmente | 8 | 8,4 | 8,4 | 18,9 |
| | Concordo | 51 | 53,7 | 53,7 | 72,6 |
| | Concordo totalmente | 26 | 27,4 | 27,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários aceitam trabalhar com novas tecnologias para melhorar o seu desempenho**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 5,3 |
| | Concordo parcialmente | 13 | 13,7 | 13,7 | 18,9 |
| | Concordo | 53 | 55,8 | 55,8 | 74,7 |
| | Concordo totalmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários sentem-se motivados para o desempenho das suas funções**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 8,4 |
| | Discordo parcialmente | 5 | 5,3 | 5,3 | 13,7 |
| | Nem discordo nem concordo | 8 | 8,4 | 8,4 | 22,1 |
| | Concordo parcialmente | 21 | 22,1 | 22,1 | 44,2 |
| | Concordo | 40 | 42,1 | 42,1 | 86,3 |
| | Concordo totalmente | 13 | 13,7 | 13,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte; Elaboração própria

**O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Concordo parcialmente | 10 | 10,5 | 10,5 | 13,7 |
| | Concordo | 50 | 52,6 | 52,6 | 66,3 |
| | Concordo totalmente | 32 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**O desempenho das funções torna o ambiente de trabalho mais favorável para todos**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Nem discordo nem concordo | 5 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 12,6 |
| | Concordo | 54 | 56,8 | 56,8 | 69,5 |
| | Concordo totalmente | 29 | 30,5 | 30,5 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Gestão de Recursos Humanos

**A instituição deve ter métodos de recompensas para melhorar o desempenho dos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Discordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 6,3 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 8,4 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 11,6 |
| | Concordo parcialmente | 16 | 16,8 | 16,8 | 28,4 |
| | Concordo | 37 | 38,9 | 38,9 | 67,4 |
| | Concordo totalmente | 31 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**As recompensas aos funcionários devem ser dadas individualmente**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Discordo | 7 | 7,4 | 7,4 | 10,5 |
| | Discordo parcialmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 13,7 |
| | Nem discordo nem concordo | 12 | 12,6 | 12,6 | 26,3 |
| | Concordo parcialmente | 21 | 22,1 | 22,1 | 48,4 |
| | Concordo | 31 | 32,6 | 32,6 | 81,1 |
| | Concordo totalmente | 18 | 18,9 | 18,9 | 100,0 |
| Total | | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A gestão de recursos humanos tem mecanismos para recompensar o trabalho em equipa**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 7,4 |
| | Discordo | 9 | 9,5 | 9,5 | 16,8 |
| | Discordo parcialmente | 5 | 5,3 | 5,3 | 22,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 14 | 14,7 | 14,7 | 36,8 |
| | Concordo parcialmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 62,1 |
| | Concordo | 28 | 29,5 | 29,5 | 91,6 |
| | Concordo totalmente | 8 | 8,4 | 8,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Discordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 9,5 |
| | Discordo parcialmente | 4 | 4,2 | 4,2 | 13,7 |
| | Nem discordo nem concordo | 12 | 12,6 | 12,6 | 26,3 |
| | Concordo parcialmente | 19 | 20,0 | 20,0 | 46,3 |
| | Concordo | 40 | 42,1 | 42,1 | 88,4 |
| | Concordo totalmente | 11 | 11,6 | 11,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 3,2 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 4,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 10,5 |
| | Concordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 12,6 |
| | Concordo | 50 | 52,6 | 52,6 | 65,3 |
| | Concordo totalmente | 33 | 34,7 | 34,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os chefes por norma fazem a avaliação de desempenho formal aos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 8 | 8,4 | 8,4 | 9,5 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 10,5 |
| | Nem discordo nem concordo | 12 | 12,6 | 12,6 | 23,2 |
| | Concordo parcialmente | 18 | 18,9 | 18,9 | 42,1 |
| | Concordo | 42 | 44,2 | 44,2 | 86,3 |
| | Concordo totalmente | 13 | 13,7 | 13,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**O resultado da avaliação de desempenho anual é comunicada ao funcionário dando-lhe hipótese de reclamar caso não esteja satisfeito com a mesma**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | Discordo | 5 | 5,3 | 5,3 | 8,4 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 9,5 |
| | Nem discordo nem concordo | 12 | 12,6 | 12,6 | 22,1 |
| | Concordo parcialmente | 12 | 12,6 | 12,6 | 34,7 |
| | Concordo | 44 | 46,3 | 46,3 | 81,1 |
| | Concordo parcialmente | 18 | 18,9 | 18,9 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os chefes devem proporcionar sempre que necessário formação na área dos seus funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Concordo parcialmente | 6 | 6,3 | 6,3 | 10,5 |
| | Concordo | 45 | 47,4 | 47,4 | 57,9 |
| | Concordo totalmente | 40 | 42,1 | 42,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 6,3 |
| | Concordo parcialmente | 5 | 5,3 | 5,3 | 11,6 |
| | Concordo | 40 | 42,1 | 42,1 | 53,7 |
| | Concordo totalmente | 44 | 46,3 | 46,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os horários são compatíveis com a vida familiar e pessoal dos funcionários**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | Discordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 8,4 |
| | Discordo parcialmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 11,6 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 14,7 |
| | Concordo parcialmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 40,0 |
| | Concordo | 30 | 31,6 | 31,6 | 71,6 |
| | Concordo totalmente | 27 | 28,4 | 28,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Informação e Análise

**Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colegas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Concordo parcialmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 7,4 |
| | Concordo | 35 | 36,8 | 36,8 | 44,2 |
| | Concordo totalmente | 53 | 55,8 | 55,8 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários no final do dia devem comunicar aos seus superiores o ponto da situação dos utentes e dos serviços prestados para uma análise conclusiva**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 6,3 |
| | Nem discordo nem concordo | 8 | 8,4 | 8,4 | 14,7 |
| | Concordo parcialmente | 9 | 9,5 | 9,5 | 24,2 |
| | Concordo | 48 | 50,5 | 50,5 | 74,7 |
| | Concordo totalmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários devem estar sempre preparados para desempenhar qualquer tarefa que possa surgir de momento**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 2 | 2,1 | 2,1 | 3,2 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 4,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 7,4 |
| | Concordo parcialmente | 13 | 13,7 | 13,7 | 21,1 |
| | Concordo | 44 | 46,3 | 46,3 | 67,4 |
| | Concordo totalmente | 31 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os chefes comparam os dados relativos à competência e serviços prestados pelos funcionários com os de outras instituições**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 9 | 9,5 | 9,5 | 10,5 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 12,6 |
| | Nem discordo nem concordo | 26 | 27,4 | 27,4 | 40,0 |
| | Concordo parcialmente | 17 | 17,9 | 17,9 | 57,9 |
| | Concordo | 37 | 38,9 | 38,9 | 96,8 |
| | Concordo totalmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Gestão de Topo no Apoio à Gestão da Qualidade

**Os superiores em conjunto com os funcionários procuram sugestões que levem a melhorar a qualidade dos serviços da instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 5,3 |
| | Discordo parcialmente | 5 | 5,3 | 5,3 | 10,5 |
| | Nem discordo nem concordo | 10 | 10,5 | 10,5 | 21,1 |
| | Concordo parcialmente | 15 | 15,8 | 15,8 | 36,8 |
| | Concordo | 47 | 49,5 | 49,5 | 86,3 |
| | Concordo totalmente | 13 | 13,7 | 13,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Concordo parcialmente | 13 | 13,7 | 13,7 | 17,9 |
| | Concordo | 51 | 53,7 | 53,7 | 71,6 |
| | Concordo totalmente | 27 | 28,4 | 28,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores ao implementarem a gestão da qualidade levam os funcionários a serem mais responsáveis**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 8,4 |
| | Concordo parcialmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 23,2 |
| | Concordo | 55 | 57,9 | 57,9 | 81,1 |
| | Concordo totalmente | 18 | 18,9 | 18,9 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os superiores reconhecem o trabalho em equipa como necessário para a competitividade da instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 3,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 9 | 9,5 | 9,5 | 12,6 |
| | Concordo parcialmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 27,4 |
| | Concordo | 52 | 54,7 | 54,7 | 82,1 |
| | Concordo totalmente | 17 | 17,9 | 17,9 | 100,0 |
| Total | | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Concordo parcialmente | 13 | 13,7 | 13,7 | 20,0 |
| | Concordo | 50 | 52,6 | 52,6 | 72,6 |
| | Concordo totalmente | 26 | 27,4 | 27,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários devem sentir-se integrados de forma a sentirem a necessidade de adaptação de novos métodos de trabalho mais rentáveis para a instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Concordo parcialmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 21,1 |
| | Concordo | 48 | 50,5 | 50,5 | 71,6 |
| | Concordo totalmente | 27 | 28,4 | 28,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários devem melhorar os serviços e assumir responsabilidades para que a instituição obtenha uma gestão de qualidade mais eficaz**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Concordo parcialmente | 14 | 14,7 | 14,7 | 21,1 |
| | Concordo | 51 | 53,7 | 53,7 | 74,7 |
| | Concordo totalmente | 24 | 25,3 | 25,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Concordo parcialmente | 10 | 10,5 | 10,5 | 16,8 |
| | Concordo | 51 | 53,7 | 53,7 | 70,5 |
| | Concordo totalmente | 28 | 29,5 | 29,5 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração próprio

**Os funcionários conhecem as necessidades dos utentes de modo sistematizado**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 3,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 7,4 |
| | Concordo parcialmente | 10 | 10,5 | 10,5 | 17,9 |
| | Concordo | 61 | 64,2 | 64,2 | 82,1 |
| | Concordo totalmente | 17 | 17,9 | 17,9 | 100,0 |
| Total | | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários devem ao fim do dia analisar os processos dos utentes e corrigir as anomalias detetadas**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 3,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 7 | 7,4 | 7,4 | 10,5 |
| | Concordo parcialmente | 16 | 16,8 | 16,8 | 27,4 |
| | Concordo | 49 | 51,6 | 51,6 | 78,9 |
| | Concordo totalmente | 20 | 21,1 | 21,1 | 100,0 |
| Total | | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 5 | 5,3 | 5,3 | 6,3 |
| | Concordo parcialmente | 6 | 6,3 | 6,3 | 12,6 |
| | Concordo | 63 | 66,3 | 66,3 | 78,9 |
| | Concordo totalmente | 20 | 21,1 | 21,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração próprio

**A qualidade do serviço leva à competitividade da instituição**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Concordo parcialmente | 9 | 9,5 | 9,5 | 13,7 |
| | Concordo | 56 | 58,9 | 58,9 | 72,6 |
| | Concordo totalmente | 26 | 27,4 | 27,4 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Focalização no Cliente

**A qualidade do serviço satisfaz os utentes**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 5,3 |
| | Concordo parcialmente | 15 | 15,8 | 15,8 | 21,1 |
| | Concordo | 54 | 56,8 | 56,8 | 77,9 |
| | Concordo totalmente | 21 | 22,1 | 22,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A instituição identifica com clareza cada um dos seus utentes**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Concordo parcialemente | 6 | 6,3 | 6,3 | 10,5 |
| | Concordo | 55 | 57,9 | 57,9 | 68,4 |
| | Concordo totalmente | 30 | 31,6 | 31,6 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**A instituição possui fichas/processos para melhor identificar os problemas e /ou a satisfação dos utentes**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 6 | 6,3 | 6,3 | 8,4 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 15,8 |
| | Concordo | 51 | 53,7 | 53,7 | 69,5 |
| | Concordo totalmente | 29 | 30,5 | 30,5 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhe dar o apoio que necessitam**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo totalmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | Discordo parcialmente | 1 | 1,1 | 1,1 | 3,2 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 7,4 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 14,7 |
| | Concordo | 53 | 55,8 | 55,8 | 70,5 |
| | Concordo totalmente | 28 | 29,5 | 29,5 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Os funcionários devem estar atentos às expectativas/satisfação dos utentes para melhorar a qualidade dos serviços**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 3 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Concordo parcialmente | 7 | 7,4 | 7,4 | 11,6 |
| | Concordo | 52 | 54,7 | 54,7 | 66,3 |
| | Concordo totalmente | 32 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**As chefias devem procurar saber junto dos funcionários, informações/satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Discordo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Nem discordo nem concordo | 4 | 4,2 | 4,2 | 5,3 |
| | Concordo parcialmente | 2 | 2,1 | 2,1 | 7,4 |
| | Concordo | 50 | 52,6 | 52,6 | 60,0 |
| | Concordo totalmente | 38 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

## Caracterização do Respondente

**Género**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Feminino | 90 | 94,7 | 94,7 | 94,7 |
| | Masculino | 5 | 5,3 | 5,3 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Grupo de Idades**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | [20-30] | 13 | 13,7 | 13,7 | 13,7 |
| | ]30-39] | 29 | 30,5 | 30,5 | 44,2 |
| | ]40-49] | 31 | 32,6 | 32,6 | 76,8 |
| | ]50-59] | 21 | 22,1 | 22,1 | 98,9 |
| | >=60 | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Estado civil**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Solteiro | 19 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Casado(a) | 52 | 54,7 | 54,7 | 74,7 |
| | União de facto | 14 | 14,7 | 14,7 | 89,5 |
| | Separado(a) | 1 | 1,1 | 1,1 | 90,5 |
| | Divorciado (a) | 7 | 7,4 | 7,4 | 97,9 |
| | Viúvo(a) | 2 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Grupo de Habilitações Literárias**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Frequências Absolutas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | 4ª Classe | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | 5º Ano | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,1 |
| | 6º Ano | 9 | 9,5 | 9,5 | 11,6 |
| | 9º Ano | 34 | 35,8 | 35,8 | 47,4 |
| | 12º Ano | 28 | 29,5 | 29,5 | 76,8 |
| | Licenciatura | 18 | 18,9 | 18,9 | 95,8 |
| | Mestrado | 4 | 4,2 | 4,2 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Vínculo contratual**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Contrato a Termo | 18 | 18,9 | 18,9 | 18,9 |
| | Contrato por Tempo Indeterminado | 54 | 56,8 | 56,8 | 56,8 |
| | Estagiário | 4 | 4,2 | 4,2 | 85,7 |
| | Efetivo | 19,0 | 19,0 | 19,0 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

**Grupo de Categoria Profissional**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Administrativa | 6 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Ajudante de ação direta | 35 | 36,8 | 36,8 | 43,2 |
| | Auxiliar de serviços gerais | 14 | 14,7 | 14,7 | 57,9 |
| | Cozinheira (o) | 3 | 3,2 | 3,2 | 61,1 |
| | Formador (a) | 18 | 18,9 | 18,9 | 80,0 |
| | Motorista | 4 | 4,2 | 4,2 | 84,2 |
| | Psicóloga | 6 | 6,3 | 6,3 | 90,5 |
| | Técnica de serviço social | 4 | 4,2 | 4,2 | 94,7 |
| | Terapeuta da fala | 2 | 2,1 | 2,1 | 96,8 |
| | Terapeuta ocupacional | 3 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 95 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração Própria