**ANÁLISE BIVARIDA- Associação de Beneficência Desvalida – Lar de Santa Cruz**

Tabela n.º11- O Género

**Género**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Feminino | 28 | 93,3 | 93,3 | 93,3 |
| | Masculino | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 12-O Género e o Grupo de Idades

Género * Grupo de Idade Crosstabulation

| | | | Grupo de Idade | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | [20-29] | ]30-39] | ]40-49] | ]50-59] | |
| **Género** | Feminino | Count | 1 | 8 | 12 | 7 | 28 |
| | | % of Total | 3,3% | 26,7% | 40,0% | 23,3% | 93,3% |
| | Masculino | Count | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 0,0% | 3,3% | 3,3% | 0,0% | 6,7% |
| Total | | Count | 1 | 9 | 13 | 7 | 30 |
| | | % of Total | 3,3% | 30,0% | 43,3% | 23,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º13. O Género e o Estado Civil

**Género * Estado Civil Crosstabulation**

| | | | Estado Civil | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Solteiro | Casado (a) | União de facto | Separado (a) | Divorciado (a) | |
| **Género** | Feminino | Count | 1 | 20 | 4 | 1 | 2 | 28 |
| | | % of Total | 3,3% | 66,7% | 13,3% | 3,3% | 6,7% | 93,3% |
| | Masculino | Count | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 0,0% | 6,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,7% |
| Total | | Count | 1 | 22 | 4 | 1 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 3,3% | 73,3% | 13,3% | 3,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 14-O Género e as Habilitações Literárias

Género * Habilitações Literárias Crosstabulation

| | | | Habilitações Literárias | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 6.º Ano | 9.ºAno | 12.º Ano | Licenciatura | |
| **Género** | Feminino | Count | 9 | 4 | 10 | 5 | 28 |
| | | % of Total | 30,0% | 13,3% | 33,3% | 16,7% | 93,3% |
| | Masculino | Count | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 6,7% |
| Total | | Count | 10 | 4 | 10 | 6 | 30 |
| | | % of Total | 33,3% | 13,3% | 33,3% | 20,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 15-O Género e o Vinculo Contratual

**Género * Vinculo Contratual Crosstabulation**

| | | | Vinculo Contratual | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Contrato a Termo | Contrato por Tempo Indeterminado | Estagiário (a) | Efetivo | Total |
| Género | Feminino | Count | 2 | 18 | 1 | 7 | 28 |
| | | % of Total | 6,7% | 60,0% | 3,3% | 23,3% | 93,3% |
| | Masculino | Count | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 6,7% |
| Total | | Count | 2 | 19 | 1 | 7 | 30 |
| | | % of Total | 6,7% | 63,3% | 3,3% | 23,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 15-O Género e o Categoria Profissional

**Género * Categoria Profissional Crosstabulation**

| | | Categoria Profissional | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Ajudante de ação direta | Animadora sociocultural | Auxiliar de ação direta | Auxiliar de serviços gerais | Auxiliar de serviços gerais/ Educação | Auxiliar de serviços gerais/Educação | Cozinheira | Educadora Familiar e Social | Formador/ Educadora de Infância | Formador/Professor | Formadora /Educadora de Infância | Motorista | Técnica de serviço social | Total |
| **Género** Feminino | Count | 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 28 |
| | % of Total | 33,3% | 3,3% | 3,3% | 6,7% | 3,3% | 16,7% | 6,7% | 3,3% | 3,3% | 0,0% | 10,0% | 0,0% | 3,3% | 93,3 % |
| Masculino | Count | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | % of Total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 6,7% |
| Total | Count | 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 30 |
| | % of Total | 33,3% | 3,3% | 3,3% | 6,7% | 3,3% | 16,7% | 6,7% | 3,3% | 3,3% | 3,3% | 10,0% | 3,3% | 3,3% | 100,0 % |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 17-Cruzamento da variável Género com a Antiguidade na Instituição

**Género * Antiguidade na Instituição Crosstabulation**

| | | | Antiguidade na Instituição | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **2anos** | **5anos** | **6anos** | **7anos** | **8anos** | **9anos** | **10anos** | **12anos** | **13anos** | **14anos** | **16anos** | **17anos** | **24anos** | **26anos** | **36anos** | |
| **Género** | Feminino | Count | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| | | % of Total | 3,3% | 3,3% | 6,7% | 13,3% | 3,3% | 6,7% | 6,7% | 3,3% | 10,0% | 10,0% | 10,0% | 6,7% | 3,3% | 3,3% | 3,3% | 93,3% |
| | Masculino | Count | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,7% |
| Total | | Count | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 30 |
| | | % of Total | 3,3% | 3,3% | 6,7% | 13,3% | 3,3% | 6,7% | 10,0% | 3,3% | 10,0% | 13,3% | 10,0% | 6,7% | 3,3% | 3,3% | 3,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

## Residência para Idosos -Casa de Repouso Solar do Poço Coberto

Tabela n.º18- O Género

**Sexo**

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| Validade | Feminino | 16 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Elaboração própria

Tabela n.º 19-Cruzamento da variável Género com o grupo de idades

**Género * Grupo de Idades Crosstabulation**

| | | | Grupo de Idades | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | [20-29] | ]30-39] | ]40-49] | |
| **Género** | Feminino | Count | 7 | 6 | 3 | 16 |
| | | % of Total | 43,8% | 37,5% | 18,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 7 | 6 | 3 | 16 |
| | | % of Total | 43,8% | 37,5% | 18,8% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 20-Cruzamento da variável Género com o Estado Civil

**Género * Estado Civil Crosstabulation**

| | | | Estado Civil | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Solteiro (a) | Casado(a) | União de facto | Divorciado (a) | |
| **Género** | Feminino | Count | 6 | 8 | 1 | 1 | 16 |
| | | % of Total | 37,5% | 50,0% | 6,3% | 6,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 6 | 8 | 1 | 1 | 16 |
| | | % of Total | 37,5% | 50,0% | 6,3% | 6,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 21-Cruzamento da variável Género com as Habilitações Literárias

**Género * Habilitações Literárias Crosstabulation**

| | | | Habilitações Literárias | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 9.º Ano | 12.º Ano | Licenciatura | Mestrado | |
| **Género** | Feminino | Count | 7 | 1 | 6 | 2 | 16 |
| | | % of Total | 43,8% | 6,3% | 37,5% | 12,5% | 100,0% |
| Total | | Count | 7 | 1 | 6 | 2 | 16 |
| | | % of Total | 43,8% | 6,3% | 37,5% | 12,5% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 22-Cruzamento da variável Género com o Vinculo Contratual

Género * Vinculo Contratual Crosstabulation

| | | | Vinculo Contratual | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Contrato a Termo | Contrato por Tempo Indeterminado | Estagiário | Efetivo | |
| **Género** | Feminino | Count | 6 | 7 | 1 | 2 | 16 |
| | | % of Total | 37,5% | 43,8% | 6,3% | 12,5% | 100,0% |
| Total | | Count | 6 | 7 | 1 | 2 | 16 |
| | | % of Total | 37,5% | 43,8% | 6,3% | 12,5% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 23-Cruzamento da variável Género com a Categoria Profissional

Género * Categoria Profissional Crosstabulation

| | | | Categoria Profissional | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Ajudante de ação direta | Auxiliar de serviços gerais | Cozinheira | Técnica de Serviço Social | Técnica sociocultural | |
| **Género** | Feminino | Count | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| | | % of Total | 75,0% | 6,3% | 6,3% | 6,3% | 6,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| | | % of Total | 75,0% | 6,3% | 6,3% | 6,3% | 6,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 24- Cruzamento da variável Género com a Antiguidade na Instituição

Género * Antiguidade na Instituição Crosstabulation

| | | | Antiguidade na Instituição | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1Ano | 2Anos | 3Anos | 4Anos | |
| **Género** | Feminino | Count | 4 | 1 | 3 | 8 | 16 |
| | | % of Total | 25,0% | 6,3% | 18,8% | 50,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 4 | 1 | 3 | 8 | 16 |
| | | % of Total | 25,0% | 6,3% | 18,8% | 50,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

## Análise Bivariada-Cerciestremoz-Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados

Tabela n.º 25-Cruzamento dos Géneros

Género

| | | Frequências Absolutas | Percentagem | Validade das frequências relativas | Frequências relativas acumuladas |
|---|---|---|---|---|---|
| **Validade** | Feminino | 46 | 93,9% | 93,9% | 93,9 |
| | Masculino | 3 | 6,1 | 6,1 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 26-Cruzamento da variável Género com o Grupo de Idades

Género * Grupo Idades Crosstabulation

| | | | **Grupo Idades** | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | [20-29] | ]30-39] | ]40-49] | ]50-59] | |
| **Género** | Feminino | Count | 4 | 19 | 12 | 11 | 46 |
| | | % of Total | 8,2% | 38,8% | 24,5% | 22,4% | 93,9% |
| | Masculino | Count | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 4,1% | 2,0% | 6,1% |
| Total | | Count | 4 | 19 | 14 | 12 | 49 |
| | | % of Total | 8,2% | 38,8% | 28,6% | 24,5% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º27-Cruzamento da variável Género com o Estado Civil

Género * Estado Civil Crosstabulation

| | | | **Estado Civil** | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Solteiro (a) | Casado (a) | União de facto | Divorciado (a) | |
| **Género** | Feminino | Count | 8 | 28 | 7 | 3 | 46 |
| | | % of Total | 16,3% | 57,1% | 14,3% | 6,1% | 93,9% |
| | Masculino | Count | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 0,0% | 6,1% | 0,0% | 0,0% | 6,1% |
| Total | | Count | 8 | 31 | 7 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 16,3% | 63,3% | 14,3% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º28-Cruzamento da vaiável Género com as Habilitações Literárias

Género * Habilitações Literárias Crosstabulation

| | | | Habilitações Literárias | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 12.ºAno | 9.ºAno | Licenciatura | Mestrado | |
| **Género** | Feminino | Count | 28 | 6 | 9 | 3 | 46 |
| | | % of Total | 57,1% | 12,2% | 18,4% | 6,1% | 93,9% |
| | Masculino | Count | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 0,0% | 6,1% | 0,0% | 0,0% | 6,1% |
| Total | | Count | 28 | 9 | 9 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 57,1% | 18,4% | 18,4% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º29-Cruzamento da variável Género com o Vinculo Contratual

Género * Vinculo Contratual Crosstabulation

| | | | Vinculo Contratual | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Contrato a Termo | Contrato por Tempo Indeterminado | Efetivo | |
| **Género** | Feminino | Count | 10 | 26 | 10 | 46 |
| | | % of Total | 20,4% | 53,1% | 20,4% | 93,9% |
| | Masculino | Count | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 2,0% | 4,1% | 0,0% | 6,1% |
| Total | | Count | 11 | 28 | 10 | 49 |
| | | % of Total | 22,4% | 57,1% | 20,4% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º30-Cruzamento da variável Género com a Categoria Profissional

Género * Categoria Profissional Crosstabulation

| | | | Categoria Profissional | | | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Administrativa | Ajudante de ação direta | Auxiliar de serviços gerais | Formadoras | Motorista | Psicóloga | Técnica de serviço social | Terapeuta ocupacional | Terapeuta da fala | |
| **Género** | Feminino | Count | 3 | 14 | 10 | 10 | 0 | 4 | 3 | 1 | 1 | 46 |
| | | % of Total | 6,1% | 28,6% | 20,4% | 20,4% | 0,0% | 8,2% | 6,1% | 2,0% | 2,0% | 93,9% |
| | Masculino | Count | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,1% |
| Total | | Count | 3 | 14 | 10 | 10 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 49 |
| | | % of Total | 6,1% | 28,6% | 20,4% | 20,4% | 6,1% | 8,2% | 6,1% | 2,0% | 2,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º31-Cruzamento da variável Género com a Antiguidade na Instituição

Género * Antiguidade na Instituição Crosstabulation

| | | | Antiguidade na Instituição | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 2Anos | 3Anos | 6Anos | 7Anos | 9Anos | 10Anos | 12Anos | 14Anos | 15Anos | 16Anos | 17Anos | 20Anos | 24Anos | 25Anos | 31Anos | 36Anos | |
| Género | Feminino | Count | 0 | 2 | 23 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 46 |
| | | % of Total | 0,0% | 4,1% | 46,9 % | 2,0% | 2,0% | 6,1% | 2,0% | 0,0% | 4,1% | 4,1% | 4,1% | 4,1% | 4,1% | 2,0% | 6,1% | 2,0% | 93,9% |
| | Masculino | Count | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 6,1% |
| Total | | Count | 1 | 2 | 23 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 49 |
| | | % of Total | 2,0% | 4,1% | 46,9 % | 2,0% | 2,0% | 6,1% | 2,0% | 2,0% | 4,1% | 4,1% | 4,1% | 4,1% | 4,1% | 4,1% | 6,1% | 2,0% | 100,0 % |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 32- Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos

Os regulamentos e regras existentes na Instituição devem ser cumpridos * Género Crosstabulation

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos** | Nem discordo nem concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 2,1% | 0,0% | 2,1% |
| | Concordo parcialmente | Count | 7 | 0 | 7 |
| | | % of Total | 7,4% | 0,0% | 7,4% |
| | Concordo | Count | 32 | 1 | 33 |
| | | % of Total | 33,7% | 1,1% | 34,7% |
| | Concordo totalmente | Count | 49 | 4 | 53 |
| | | % of Total | 51,6% | 4,2% | 55,8% |
| Total | | Count | 90 | 5 | 95 |
| | | % of Total | 94,7% | 5,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n-º 33-As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas

As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas * Género Crosstabulation

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 10,0% | 0,0% | 10,0% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Concordo | Count | 7 | 1 | 8 |
| | | % of Total | 23,3% | 3,3% | 26,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 16 | 1 | 17 |
| | | % of Total | 53,3% | 3,3% | 56,7% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 34- Os funcionários procuram dar sempre resposta às solicitações que lhe são pedidas

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

| | | | **Género** | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários procuram dar sempre resposta às solicitações que lhe são pedidas** | Discordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 3,2% | 0,0% | 3,2% |
| | Discordo parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 2,1% | 0,0% | 2,1% |
| | Nem discordo nem concordo | Count | 7 | 0 | 7 |
| | | % of Total | 7,4% | 0,0% | 7,4% |
| | Concordo parcialmente | Count | 14 | 0 | 14 |
| | | % of Total | 14,7% | 0,0% | 14,7% |
| | Concordo | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 48,4% | 3,2% | 51,6% |
| | Concordo totalmente | Count | 18 | 2 | 20 |
| | | % of Total | 18,9% | 2,1% | 21,1% |
| Total | | Count | 90 | 5 | 95 |
| | | % of Total | 94,7% | 5,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 35- O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas

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

| | | | Categoria Profissional | | | | | | | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Ajudante de ação direta | Animadora sociocultural | Auxiliar de ação direta | Auxiliar de serviços gerais | Auxiliar de serviços gerais/ Educação | Auxiliar de serviços gerais/Educação | Cozinheira | Educadora Familiar e Social | Formador/ Educadora de Infância | Formador/ Professor | Formadora /Educadora de Infância | Motorista | Técnica de serviço social | |
| **O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo | Count | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 |
| | | % of Total | 6,7% | 3,3% | 3,3% | 6,7% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 3,3% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 33,3% |
| | Concordo Totalmente | Count | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 18 |
| | | % of Total | 23,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 10,0% | 6,7% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 6,7% | 3,3% | 3,3% | 60,0% |
| Total | | Count | 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 30 |
| | | % of Total | 33,3% | 3,3% | 3,3% | 6,7% | 3,3% | 16,7% | 6,7% | 3,3% | 3,3% | 3,3% | 10,0% | 3,3% | 3,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 36- Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo utente

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo utente** | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo | Count | 16 | 1 | 17 |
| | | % of Total | 53,3% | 3,3% | 56,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 9 | 1 | 10 |
| | | % of Total | 30,0% | 3,3% | 33,3% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 37- Os funcionários têm obrigação de estar sempre alerta com os utentes da instituição, e a categoria profissional

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

| | | | Categoria Profissional | | | | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Ajudante de ação direta | Animadora Sociocultural | Auxiliar de serviços gerais | Auxiliar de serviços gerais/Educação | Cozinheira | Educadora Familiar e Social | Formador/ Professor | Formadora /Educadora de Infância | Motorista | Técnica de serviço social | |
| **Os funcionários têm obrigação de estar sempre alerta com os utentes da instituição** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo | Count | 4 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 14 |
| | | % of Total | 13,3% | 0,0% | 3,3% | 10,0% | 3,3% | 3,3% | 6,7% | 3,3% | 0,0% | 3,3% | 46,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 14 |
| | | % of Total | 16,7% | 3,3% | 6,7% | 6,7% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 6,7% | 3,3% | 0,0% | 46,7% |
| Total | | Count | 10 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 30 |
| | | % of Total | 33,3% | 3,3% | 10,0% | 20,0% | 6,7% | 3,3% | 6,7% | 10,0% | 3,3% | 3,3% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 38-A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários

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

| | | | Habilitações Literárias | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 6.º Ano | 9.ºAno | 12.º Ano | Licenciatura | |
| **A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários** | Discordo Parcialmente | Count | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Concordo Nem Discordo | Count | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 10,0% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% | 0,0% | 6,7% |
| | Concordo | Count | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 |
| | | % of Total | 13,3% | 6,7% | 16,7% | 13,3% | 50,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 |
| | | % of Total | 10,0% | 6,7% | 6,7% | 6,7% | 30,0% |
| Total | | Count | 10 | 4 | 10 | 6 | 30 |
| | | % of Total | 33,3% | 13,3% | 33,3% | 20,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 39-A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos** | Discordo Totalmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Discordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 10,0% | 0,0% | 10,0% |
| | Discordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 5 | 0 | 5 |
| | | % of Total | 16,7% | 0,0% | 16,7% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo | Count | 12 | 1 | 13 |
| | | % of Total | 40,0% | 3,3% | 43,3% |
| | Concordo Totalmente | Count | 3 | 1 | 4 |
| | | % of Total | 10,0% | 3,3% | 13,3% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º40-A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários** | Discordo Totalmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Concordo Nem Discordo | Count | 5 | 0 | 5 |
| | | % of Total | 16,7% | 0,0% | 16,7% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo | Count | 11 | 1 | 12 |
| | | % of Total | 36,7% | 3,3% | 40,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 9 | 1 | 10 |
| | | % of Total | 30,0% | 3,3% | 33,3% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º41-.A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções** | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 10,0% | 0,0% | 10,0% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 10,0% | 0,0% | 10,0% |
| | Concordo | Count | 10 | 1 | 11 |
| | | % of Total | 33,3% | 3,3% | 36,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 11 | 1 | 12 |
| | | % of Total | 36,7% | 3,3% | 40,0% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 42- Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colega

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colegas** | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo | Count | 11 | 1 | 12 |
| | | % of Total | 36,7% | 3,3% | 40,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 14 | 1 | 15 |
| | | % of Total | 46,7% | 3,3% | 50,0% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 43- Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 5 | 1 | 6 |
| | | % of Total | 16,7% | 3,3% | 20,0% |
| | Concordo | Count | 15 | 1 | 16 |
| | | % of Total | 50,0% | 3,3% | 53,3% |
| | Concordo Totalmente | Count | 6 | 0 | 6 |
| | | % of Total | 20,0% | 0,0% | 20,0% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º44-Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente.

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 4 | 0 | 4 |
| | | % of Total | 13,3% | 0,0% | 13,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 5 | 0 | 5 |
| | | % of Total | 16,7% | 0,0% | 16,7% |
| | Concordo | Count | 13 | 1 | 14 |
| | | % of Total | 43,3% | 3,3% | 46,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 6 | 1 | 7 |
| | | % of Total | 20,0% | 3,3% | 23,3% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º45-Os chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 4 | 0 | 4 |
| | | % of Total | 13,3% | 0,0% | 13,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Concordo | Count | 15 | 0 | 15 |
| | | % of Total | 50,0% | 0,0% | 50,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 7 | 2 | 9 |
| | | % of Total | 23,3% | 6,7% | 30,0% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º46-Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 10,0% | 0,0% | 10,0% |
| | Concordo | Count | 19 | 2 | 21 |
| | | % of Total | 63,3% | 6,7% | 70,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 5 | 0 | 5 |
| | | % of Total | 16,7% | 0,0% | 16,7% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 47-Aqualidade do serviço satisfaz os utentes

A qualidade do serviço satisfaz os utentes * Género Crosstabulation

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A qualidade do serviço satisfaz os utentes** | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 10,0% | 0,0% | 10,0% |
| | Concordo | Count | 13 | 1 | 14 |
| | | % of Total | 43,3% | 3,3% | 46,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 8 | 1 | 9 |
| | | % of Total | 26,7% | 3,3% | 30,0% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º48-Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhes dar o apoio que necessitam

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhes dar o apoio que necessitam** | Discordo Totalmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 6,7% | 3,3% | 10,0% |
| | Concordo | Count | 16 | 1 | 17 |
| | | % of Total | 53,3% | 3,3% | 56,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 6 | 0 | 6 |
| | | % of Total | 20,0% | 0,0% | 20,0% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º49 - As chefias devem procurar saber, junto dos funcionários, informações/ satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **As chefias devem procurar saber, junto dos funcionários, informações/ satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços** | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 3,3% | 0,0% | 3,3% |
| | Concordo | Count | 16 | 1 | 17 |
| | | % of Total | 53,3% | 3,3% | 56,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 8 | 1 | 9 |
| | | % of Total | 26,7% | 3,3% | 30,0% |
| Total | | Count | 28 | 2 | 30 |
| | | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

## Residencial para idosos- Casa de Repouso Solar do Poço Coberto

Tabela n.º50-Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos.

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

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos** | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 2 |
| | | % of Total | 12,5% | 12,5% |
| | Concordo | Count | 4 | 4 |
| | | % of Total | 25,0% | 25,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º51-As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas

As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas * Género Crosstabulation

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas** | Concordo | Count | 9 | 9 |
| | | % of Total | 56,3% | 56,3% |
| | Concordo Totalmente | Count | 7 | 7 |
| | | % of Total | 43,8% | 43,8% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º52-Os funcionários procuram dar sempre resposta às solicitações que lhe são pedidas

Os funcionários procuram dar sempre resposta as solicitações que lhe são pedidas * Género Crosstabulation

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os funcionários procuram dar sempre resposta as solicitações que lhe são pedidas** | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo | Count | 11 | 11 |
| | | % of Total | 68,8% | 68,8% |
| | Concordo Totalmente | Count | 3 | 3 |
| | | % of Total | 18,8% | 18,8% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 53- O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas** | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| | Concordo Totalmente | Count | 5 | 5 |
| | | % of Total | 31,3% | 31,3% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º54-Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo Utente

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo utente** | Concordo | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| | Concordo Totalmente | Count | 6 | 6 |
| | | % of Total | 37,5% | 37,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º55- Os funcionários têm obrigação de estar sempre alerta com os utentes da instituição

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

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os funcionários têm obrigação de estar sempre alerta com os utentes da instituição** | Concordo | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| | Concordo Totalmente | Count | 6 | 6 |
| | | % of Total | 37,5% | 37,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º56-A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários

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

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários** | Discordo | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 4 | 4 |
| | | % of Total | 25,0% | 25,0% |
| | Concordo | Count | 11 | 11 |
| | | % of Total | 68,8% | 68,8% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º57-O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente.

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

| | | | Habilitações Literárias | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 9.º Ano | 12.º Ano | Licenciatura | Animadora sociocultural | |
| **O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente** | Nem Discordo nem Concordo | Count | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 0,0% | 6,3% | 6,3% | 0,0% | 12,5% |
| | Concordo | Count | 7 | 0 | 4 | 1 | 12 |
| | | % of Total | 43,8% | 0,0% | 25,0% | 6,3% | 75,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 0,0% | 0,0% | 6,3% | 0,0% | 6,3% |
| Total | | Count | 7 | 1 | 6 | 2 | 16 |
| | | % of Total | 43,8% | 6,3% | 37,5% | 12,5% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

**Ambiente de Trabalho versus Gestão da Qualidade**

Tabela n.º58-A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos** | Discordo | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 7 | 7 |
| | | % of Total | 43,7% | 43,8% |
| | Concordo | Count | 7 | 7 |
| | | % of Total | 43,9% | 43,8% |
| | Concordo Totalmente | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º59-A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários** | Concordo | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| | Concordo Totalmente | Count | 6 | 6 |
| | | % of Total | 37,5% | 37,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 60-A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções

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

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções** | Discordo | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Discordo Parcialmente | Count | 2 | 2 |
| | | % of Total | 12,5% | 12,5% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 3 | 3 |
| | | % of Total | 18,8% | 18,8% |
| | Concordo | Count | 7 | 7 |
| | | % of Total | 43,8% | 43,8% |
| | Concordo Totalmente | Count | 3 | 3 |
| | | % of Total | 18,8% | 18,8% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 61- Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colegas

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

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colegas** | Concordo | Count | 6 | 6 |
| | | % of Total | 37,5% | 37,5% |
| | Concordo Totalmente | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º62-Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços** | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 2 |
| | | % of Total | 12,5% | 12,5% |
| | Concordo | Count | 11 | 11 |
| | | % of Total | 68,8% | 68,8% |
| | Concordo Totalmente | Count | 3 | 3 |
| | | % of Total | 18,8% | 18,8% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º63-Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influencia a satisfação do utente

Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influencia a satisfação do utente * Género Crosstabulation

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influencia a satisfação do utente** | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 2 |
| | | % of Total | 12,5% | 12,5% |
| | Concordo | Count | 12 | 12 |
| | | % of Total | 75,0% | 75,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 2 | 2 |
| | | % of Total | 12,5% | 12,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º64 - **O**s chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição.

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição** | Concordo | Count | 13 | 13 |
| | | % of Total | 81,3% | 81,3% |
| | Concordo Totalmente | Count | 3 | 3 |
| | | % of Total | 18,8% | 18,8% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 65- Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo | Count | 14 | 14 |
| | | % of Total | 87,5% | 87,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 66-A qualidade do serviço satisfaz os utentes

A qualidade do serviço satisfaz os utentes * Género Crosstabulation

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **A qualidade do serviço satisfaz os utentes** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 2 |
| | | % of Total | 12,5% | 12,5% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 1 |
| | | % of Total | 6,3% | 6,3% |
| | Concordo | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| | Concordo Totalmente | Count | 3 | 3 |
| | | % of Total | 18,8% | 18,8% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 67-Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhe dar o apoio que necessitam

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

| | | | Género | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhe dar o apoio que necessitam** | Concordo | Count | 12 | 12 |
| | | % of Total | 75,0% | 75,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 4 | 4 |
| | | % of Total | 25,0% | 25,0% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º68-As chefias devem procurar saber, junto dos funcionários, informações/satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços

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

| | | | **Género** | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | |
| **As chefias devem procurar saber, junto dos funcionários, informações/satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços** | Concordo | Count | 10 | 10 |
| | | % of Total | 62,5% | 62,5% |
| | Concordo Totalmente | Count | 6 | 6 |
| | | % of Total | 37,5% | 37,5% |
| Total | | Count | 16 | 16 |
| | | % of Total | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Cerciestremoz-Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados

Tabela n.º 69-Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos

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

| | | | **Género** | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos** | Nem Discordo Nem concordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo | Count | 17 | 0 | 17 |
| | | % of Total | 34,7% | 0,0% | 34,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 25 | 3 | 28 |
| | | % of Total | 51,0% | 6,1% | 57,1% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 70- As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas

As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas * Género Crosstabulation

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **As responsabilidades dos superiores devem estar bem definidas** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Concordo | Count | 19 | 0 | 19 |
| | | % of Total | 38,8% | 0,0% | 38,8% |
| | Concordo Totalmente | Count | 25 | 3 | 28 |
| | | % of Total | 51,0% | 6,1% | 57,1% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 71-Os funcionários procuram dar sempre resposta as solicitações que lhe são pedidas

Os funcionários procuram dar sempre resposta as solicitações que lhe são pedidas * Género Crosstabulation

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários procuram dar sempre resposta as solicitações que lhe são pedidas** | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 11 | 0 | 11 |
| | | % of Total | 22,4% | 0,0% | 22,4% |
| | Concordo | Count | 22 | 3 | 25 |
| | | % of Total | 44,9% | 6,1% | 51,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 8 | 0 | 8 |
| | | % of Total | 16,3% | 0,0% | 16,3% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 72-O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **O novo funcionário deve ser ajudado a integrar-se no desempenho das suas tarefas** | Discordo Totalmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo | Count | 11 | 0 | 11 |
| | | % of Total | 22,4% | 0,0% | 22,4% |
| | Concordo Totalmente | Count | 28 | 3 | 31 |
| | | % of Total | 57,1% | 6,1% | 63,3% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º73- Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo utente

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os superiores devem dar informações aos funcionários quando entra um novo utente** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 6 | 0 | 6 |
| | | % of Total | 12,2% | 0,0% | 12,2% |
| | Concordo | Count | 16 | 1 | 17 |
| | | % of Total | 32,7% | 2,0% | 34,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 22 | 2 | 24 |
| | | % of Total | 44,9% | 4,1% | 49,0% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º74-Os funcionários têm obrigação de estar sempre aleta com os utentes da instituição

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários têm obrigação de estar sempre alerta com os utentes da instituição** | Discordo Totalmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Nem Discordo Nem concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Conordo Pracialmente | Count | 4 | 0 | 4 |
| | | % of Total | 8,2% | 0,0% | 8,2% |
| | Concordo | Count | 16 | 1 | 17 |
| | | % of Total | 32,7% | 2,0% | 34,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 23 | 2 | 25 |
| | | % of Total | 46,9% | 4,1% | 51,0% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º75-A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A mudança seria um fator determinante para melhorar o desempenho dos funcionários** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 7 | 0 | 7 |
| | | % of Total | 14,3% | 0,0% | 14,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 11 | 0 | 11 |
| | | % of Total | 22,4% | 0,0% | 22,4% |
| | Concordo | Count | 15 | 2 | 17 |
| | | % of Total | 30,6% | 4,1% | 34,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 13 | 1 | 14 |
| | | % of Total | 26,5% | 2,0% | 28,6% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 76- O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente

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

| | | | Habilitações Literárias | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 12.ºAno | 9.ºAno | Licenciatura | Mestrado | |
| **O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente** | Nem Discordo Nem concordo | Count | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 2,0% | 2,0% | 2,0% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo | Count | 13 | 3 | 6 | 1 | 23 |
| | | % of Total | 26,5% | 6,1% | 12,2% | 2,0% | 46,9% |
| | Concordo Totalmente | Count | 13 | 5 | 1 | 2 | 21 |
| | | % of Total | 26,5% | 10,2% | 2,0% | 4,1% | 42,9% |
| Total | | Count | 28 | 9 | 9 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 57,1% | 18,4% | 18,4% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

## Ambiente de Trabalho versus Gestão da Qualidade

Tabela n.º77-A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A gestão de recursos humanos tem objetivos planeados que devem ser alcançados por todos** | Discordo Totalmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Discordo | Count | 1 | 1 | 2 |
| | | % of Total | 2,0% | 2,0% | 4,1% |
| | Discordo Parcialmente | Count | 2 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 4,1% | 2,0% | 6,1% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 7 | 0 | 7 |
| | | % of Total | 14,3% | 0,0% | 14,3% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 9 | 0 | 9 |
| | | % of Total | 18,4% | 0,0% | 18,4% |
| | Concordo | Count | 18 | 1 | 19 |
| | | % of Total | 36,7% | 2,0% | 38,8% |
| | Concordo Totalmente | Count | 8 | 0 | 8 |
| | | % of Total | 16,3% | 0,0% | 16,3% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n. º78- A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários.

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A gestão de recursos humanos deve proporcionar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho para melhor desempenho das atividades dos funcionários** | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo | Count | 25 | 1 | 26 |
| | | % of Total | 51,0% | 2,0% | 53,1% |
| | Concordo Totalmente | Count | 15 | 2 | 17 |
| | | % of Total | 30,6% | 4,1% | 34,7% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º79-A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A formação para o funcionário é uma mais-valia para o desempenho das suas funções** | Discordo | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 1 | 1 | 2 |
| | | % of Total | 2,0% | 2,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo | Count | 15 | 1 | 16 |
| | | % of Total | 30,6% | 2,0% | 32,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 27 | 1 | 28 |
| | | % of Total | 55,1% | 2,0% | 57,1% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º80-Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colegas

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários devem manter um bom relacionamento com os utentes e colegas** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo | Count | 17 | 0 | 17 |
| | | % of Total | 34,7% | 0,0% | 34,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 25 | 3 | 28 |
| | | % of Total | 51,0% | 6,1% | 57,1% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 81- Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços** | Discordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 7 | 0 | 7 |
| | | % of Total | 14,3% | 0,0% | 14,3% |
| | Concordo | Count | 19 | 1 | 20 |
| | | % of Total | 38,8% | 2,0% | 40,8% |
| | Concordo Totalmente | Count | 16 | 2 | 18 |
| | | % of Total | 32,7% | 4,1% | 36,7% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 82-Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 4 | 0 | 4 |
| | | % of Total | 8,2% | 0,0% | 8,2% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 7 | 0 | 7 |
| | | % of Total | 14,3% | 0,0% | 14,3% |
| | Concordo | Count | 20 | 2 | 22 |
| | | % of Total | 40,8% | 4,1% | 44,9% |
| | Concordo Totalmente | Count | 15 | 1 | 16 |
| | | % of Total | 30,6% | 2,0% | 32,7% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º83-Os chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os chefes devem sensibilizar os funcionários de que a gestão da qualidade é uma mais-valia para a instituição** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 9 | 0 | 9 |
| | | % of Total | 18,4% | 0,0% | 18,4% |
| | Concordo | Count | 17 | 1 | 18 |
| | | % of Total | 34,7% | 2,0% | 36,7% |
| | Concordo Totalmente | Count | 17 | 2 | 19 |
| | | % of Total | 34,7% | 4,1% | 38,8% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 84- Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os chefes devem assegurar que todos os níveis de prestação de serviços estão convenientemente coordenados** | Discordo Parcialmente | Count | 1 | 0 | 1 |
| | | % of Total | 2,0% | 0,0% | 2,0% |
| | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo | Count | 28 | 0 | 28 |
| | | % of Total | 57,1% | 0,0% | 57,1% |
| | Concordo Totalmente | Count | 11 | 3 | 14 |
| | | % of Total | 22,4% | 6,1% | 28,6% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 85- A qualidade do serviço satisfaz os utentes

A qualidade do serviço satisfaz os utentes * Género Crosstabulation

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **A qualidade do serviço satisfaz os utentes** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 9 | 0 | 9 |
| | | % of Total | 18,4% | 0,0% | 18,4% |
| | Concordo | Count | 25 | 2 | 27 |
| | | % of Total | 51,0% | 4,1% | 55,1% |
| | Concordo Totalmente | Count | 10 | 1 | 11 |
| | | % of Total | 20,4% | 2,0% | 22,4% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 86- Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhes dar o apoio que necessitam

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

| | | | Género | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **Os funcionários estão atentos ao estado de maior fragilidade física e psicológica dos utentes para lhes dar o apoio que necessitam** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 3 | 0 | 3 |
| | | % of Total | 6,1% | 0,0% | 6,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 4 | 0 | 4 |
| | | % of Total | 8,2% | 0,0% | 8,2% |
| | Concordo | Count | 23 | 1 | 24 |
| | | % of Total | 46,9% | 2,0% | 49,0% |
| | Concordo Totalmente | Count | 16 | 2 | 18 |
| | | % of Total | 32,7% | 4,1% | 36,7% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria

Tabela n.º 87- As chefias devem procurar saber, junto dos funcionários, informações satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços

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

| | | | **Género** | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Feminino | Masculino | |
| **As chefias devem procurar saber, junto dos funcionários, informações/ satisfação dos utentes para assim conseguirem uma melhoria contínua dos serviços** | Nem Discordo Nem Concordo | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo Parcialmente | Count | 2 | 0 | 2 |
| | | % of Total | 4,1% | 0,0% | 4,1% |
| | Concordo | Count | 21 | 0 | 21 |
| | | % of Total | 42,9% | 0,0% | 42,9% |
| | Concordo Totalmente | Count | 21 | 3 | 24 |
| | | % of Total | 42,9% | 6,1% | 49,0% |
| Total | | Count | 46 | 3 | 49 |
| | | % of Total | 93,9% | 6,1% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria