**Tabela n.º 12** – Perguntas abertas, grupo 1 do questionário, número de respondentes

(Subcategorias e frequências de indicadores) e percentagens

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1** | Intervenção na reabilitação dos utentes e no investimento, o que nem sempre são compatíveis com os orçamentos recebidos | **1** | 2% |
| **2** | Investimento no campo da cultura, formação e desenvolvimento dos formandos | **1** | 2% |
| **3** | Melhoria no espaço físico | **1** | 2% |
| **4** | Gestão baseada nas necessidades individuais de cada cliente | **1** | 2% |
| **5** | Mais pessoal qualificado e mais colaboradores | **2** | 4% |
| **6** | Atendimento personalizado, centralização de serviços | **1** | 2% |
| **7** | Confiar mais nos funcionários | **1** | 2% |
| **8** | Melhorar o ambiente de trabalho de grupo em toda a instituição | **2** | 4% |
| **9** | Maior atenção aos utentes e mais disciplina | **2** | 4% |
| **10** | Uma equipa de funcionários mais unida | **2** | 4% |
| **11** | Fata de partilha de valores dos funcionários | **2** | 4% |
| **12** | Maior empenhamento dos funcionários nas atitudes e métodos de trabalho | **3** | 6% |
| **13** | Falta de motivação por parte dos funcionários | **1** | 2% |
| **14** | Que não haja descriminação no tratamento das crianças por parte dos funcionários | **1** | 2% |
| **15** | O grau de satisfação é sempre difícil de alcançar | **1** | 2% |
| **16** | Melhoria nas instalações dos utentes | **1** | 2% |
| **17** | O tratamento individualizado aumenta a satisfação dos utentes | **2** | 4% |
| **18** | Atitudes assertivas em relação aos utentes e segundo um padrão | **2** | 4% |
| **19** | Arrumação dos pertences e o banho é importante para os utentes | **1** | 2% |
| **20** | Maior motivação nas atividades de animação sociocultural | **3** | 6% |
| **21** | Atividades mais diversificadas para a motivação dos utentes | **2** | 4% |
| **22** | Falta de motivação por parte dos utentes | **3** | 6% |
| **23** | Falta de pessoal para da resposta às necessidades dos utentes | **1** | 2% |
| **24** | Os utentes sentem falta de atenção e amor | **1** | 2% |
| **25** | Falta de pessoal para dar resposta as necessidades dos utentes | **1** | 2% |
| **26** | A atenção mais focada em cada um dos residentes | **3** | 6% |
| **27** | No jardim-de-infância há falta de motivação por parte dos pais, valores e equipamento escolar para as crianças | **1** | 2% |
| **28** | Falta de formação nos funcionários | **1** | 2% |
| **29** | Mais proximidade das famílias | **1** | 2% |
| **30** | Maior atenção aos utentes por parte dos técnicos e funcionários | **2** | 4% |
| **31** | Fazê-los sentir que estão em casa, primeira prioridade da Instituição | **1** | 2% |
| **32** | Um maior acompanhamento pessoal e psicológico aos utentes | **1** | 2% |
| **33** | Atitudes mais coerentes para com os utentes | **2** | 4% |

Fonte: Própria, dados recolhidos a partir do Questionário aplicados aos colaboradores das Instituições em estudo

**Tabela n.º 13** – Perguntas abertas, grupo 2 do questionário, número de respondentes (Subcategorias e frequências de indicadores) e percentagens

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1** | Integração de mais elementos no turno da manhã, diminuição da carga horária noturna | **1** | 2% |
| **2** | Falta de interesse de muita gente em melhorar a gestão de recursos humanos | **1** | 2% |
| **3** | Alguém que possa mudar as conhecendo bem a instituição | **1** | 2% |
| **4** | Ser nomeada uma comissão de trabalhadores uma vez que não há departamento de recursos humanos | **3** | 6% |
| **5** | Ações de sensibilização para a necessidade de uniformizar procedimentos e alinhá-los com a filosofia da organização | **2** | 4% |
| **6** | Melhores vencimentos, incentivos e elogios aos funcionários | **1** | 2% |
| **7** | Melhorar os horários e a comunicação, reconhecendo o trabalho em equipa | **2** | 4% |
| **8** | Motivação tendo em conta o sistema de recompensas, competência, formação e trabalho em equipa | **2** | 4% |
| **9** | Maior orientação por parte dos recursos humanos na distribuição das tarefas aos funcionários | **1** | 2% |
| **10** | A gestão e recursos humanos dar mais importância ao processo de seleção dos candidatas, selecionar aqueles que tem maior aptidão para o trabalho em equipa | **1** | 2% |
| **11** | Os chefes tivessem maior capacidade de liderança e não abusassem do poder | **1** | 2% |
| **12** | Incentivar os funcionários a trabalhar em equipa, mais formação, motivação e recompensas | **2** | 4% |
| **13** | Melhoria nos equipamentos no jardim-de-infância para as aulas de formação religiosa, humana e social | **1** | 2% |
| **14** | Haver mais comunicação entre chefias e funcionários, mais brio nas funções desempenhadas | **1** | 2% |
| **15** | Maior colaboração por parte da gestão de recursos humanos | **1** | 2% |
| **16** | Necessidade de "olear" a máquina do sistema de qualidade, para melhor mecanizar o desempenho dos formandos | **1** | 2% |
| **17** | Mais funcionários na cozinha para ser possível mais atenção dos utentes na hora das refeições | **1** | 2% |
| **18** | As auxiliares de ação direta todas deviam fazer formação contínua | **2** | 4% |
| **19** | Formação a nível de cuidados básicos de saúde e socorrismo | **1** | 2% |
| **20** | Formação especializada em saúde mental a quem cuida dos utentes | **1** | 2% |
| **21** | Reconhecimento dos serviços prestados | **1** | 2% |
| **22** | Definição mais clara acerca das funções e objetivos dos funcionários | **2** | 4% |
| **23** | Confiança no trabalho dos funcionários, objetivos claros, comunicação direta, assertiva, trabalho em equipa | **2** | 4% |
| **24** | Aspetos a melhorar, mais incentivos na instituição | **1** | 2% |
| **25** | Não há progresso na carreira, não há prémios, existe uma espécie de auto-motivação | **1** | 2% |
| **26** | Formação a todos os auxiliares do jardim-de infância | **1** | 2% |
| **27** | Melhor definição nas funções de cada funcionário | **1** | 2% |
| **28** | Definição de funções dos colaboradores perante a necessidade dos utentes | **3** | 6% |
| **29** | Ser reconhecido o esforço e empenho nas tarefas desempenhadas | **1** | 2% |
| **30** | Objetivos mais aliciantes, definir pessoas responsáveis pelas tarefas a desempenhar | **2** | 4% |
| **31** | Trabalhar em equipa, objetivos definidos, amizade, compreensão e entreajuda | **2** | 4% |
| **32** | Maior organização n trabalho, compreensão, respeito e igualdade | **2** | 4% |
| **33** | A capacidade de "ouvir", dialogar e aceitar o outro e respeitar as opiniões diferentes | **2** | 4% |

Fonte: Própria, dados recolhidos a partir do Questionário aplicados aos colaboradores das Instituições em estudo