

DM10.07 RESULTADOS FINAIS DO TRATAMENTO DE INQUÉRITOS

RESULTADOS Processo:156012

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Informação sobre evolução do Plano Individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	23	45.1 %	46,94%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	5	9.8 %	10,20%
muito importante	21	41.18 %	42,86%
sem opinião	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 66.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.89 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Informação sobre alteração dos horários dos serviços

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	24	47.06 %	48,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	5	9.8 %	10,00%
muito importante	21	41.18 %	42,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 66.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.64 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Informação sobre ementas

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	23	45.1 %	65,71%
não aplicável	12	23.53 %	
sem importância	4	7.84 %	11,43%
muito importante	8	15.69 %	22,86%
sem opinião	4	7.84 %	

Média p/ Questão: 55.71 % Desvio Padrão p/ Questão: 29.13 %

Grupo: Comunicabilidade

Questão: Informação sobre estado de saúde

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

RESULTADOS

Processo:156012

importante	25	49.02 %	52,08%
não aplicável	3	5.88 %	
sem importância	7	13.73 %	14,58%
muito importante	16	31.37 %	33,33%
sem opinião	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 59.38 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.67 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação sobre direitos e deveres**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	25	49.02 %	50,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	7	13.73 %	14,00%
muito importante	18	35.29 %	36,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 61.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.94 %

Grupo: Comunicabilidade**Questão: Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão**

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	25	49.02 %	51,02%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	6	11.76 %	12,24%
muito importante	18	35.29 %	36,73%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 62.24 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.12 %

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

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	27	52.94 %	55,10%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	6	11.76 %	12,24%
muito importante	16	31.37 %	32,65%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 60.20 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.24 %

Resultados do Grupo: Comunicabilidade

Média do Grupo: 61.55%

Média do Desvio padrão: 32.52%

Grupo: Fiabilidade**Questão: Participação no planejar e desenvolver capacidades**

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

importante	26	50.98 %	53,06%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	8	15.69 %	16,33%
muito importante	15	29.41 %	30,61%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 57.14 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.85 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Realização de cuidados de higiene

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	24	47.06 %	51,06%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	8	15.69 %	17,02%
muito importante	15	29.41 %	31,91%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 57.45 % Desvio Padrão p/ Questão: 34.54 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Realização de cuidados médicos

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	24	47.06 %	50,00%
não aplicável	3	5.88 %	
sem importância	8	15.69 %	16,67%
muito importante	16	31.37 %	33,33%
sem opinião	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 58.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 34.72 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Realização de atividades desportivas, recreativas e culturais

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	26	50.98 %	54,17%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	8	15.69 %	16,67%
muito importante	14	27.45 %	29,17%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 56.25 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.62 %

Grupo: Fiabilidade

Questão: Guarda segredo acerca de dados pessoais

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

RESULTADOS

Processo:156012

importante	24	47.06 %	50,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	6	11.76 %	12,50%
muito importante	18	35.29 %	37,50%
sem opinião	3	5.88 %	

Média p/ Questão: 62.50 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.42 %

Resultados do Grupo: Fiabilidade

Média do Grupo: 58.33%

Média do Desvio padrão: 34.03%

Grupo: Acessibilidade

Questão: Cumprimento dos horários dos serviços da organização

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	27	52.94 %	54,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	6	11.76 %	12,00%
muito importante	17	33.33 %	34,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 61.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.4 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Cumprimento dos horários das atividades dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	27	52.94 %	52,94%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	7	13.73 %	13,73%
muito importante	17	33.33 %	33,33%
sem opinião	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 59.80 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.2 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação dos espaços aos movimentos dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	26	50.98 %	50,98%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	6	11.76 %	11,76%
muito importante	19	37.25 %	37,25%
sem opinião	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 62.75 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.93 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação dos equipamentos aos movimentos dos clientes

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

RESULTADOS

Processo:156012

importante	26	50.98 %	52,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	5	9.8 %	10,00%
muito importante	19	37.25 %	38,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 64.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.01 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Ajuda na resolução de problemas pessoais dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	28	54.9 %	58,33%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	5	9.8 %	10,42%
muito importante	15	29.41 %	31,25%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 60.42 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.87 %

Grupo: Acessibilidade

Questão: Adequação da localização dos serviços prestados aos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	31	60.78 %	63,27%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	5	9.8 %	10,20%
muito importante	13	25.49 %	26,53%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 58.16 % Desvio Padrão p/ Questão: 29.49 %

Resultados do Grupo: Acessibilidade

Média do Grupo: 61.02%

Média do Desvio padrão: 31.82%

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Adequação das viaturas

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	26	50.98 %	63,41%
não aplicável	7	13.73 %	
sem importância	5	9.8 %	12,20%
muito importante	10	19.61 %	24,39%
sem opinião	3	5.88 %	

Média p/ Questão: 56.10 % Desvio Padrão p/ Questão: 29.99 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Controlo de entradas e saídas dos clientes

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

importante	33	64.71 %	68,75%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	5	9.8 %	10,42%
muito importante	10	19.61 %	20,83%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 55.21 % Desvio Padrão p/ Questão: 27.75 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Controlo da medicação dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	26	50.98 %	63,41%
não aplicável	6	11.76 %	
sem importância	6	11.76 %	14,63%
muito importante	9	17.65 %	21,95%
sem opinião	4	7.84 %	

Média p/ Questão: 53.66 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.39 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Adequação das instalações

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	27	52.94 %	54,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	4	7.84 %	8,00%
muito importante	19	37.25 %	38,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 65.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.72 %

Grupo: Segurança, saúde e higiene

Questão: Informação sobre higiene e segurança dos espaços

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	27	52.94 %	54,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	7	13.73 %	14,00%
muito importante	16	31.37 %	32,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 59.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 33.03 %

Resultados do Grupo: Segurança, saúde e higiene

Média do Grupo: 57.79%

Média do Desvio padrão: 30.38%

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponível sobre as políticas da organização

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

importante	31	60.78 %	64,58%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	5	9.8 %	10,42%
muito importante	12	23.53 %	25,00%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 57.29 % Desvio Padrão p/ Questão: 29.15 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponível sobre a satisfação dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	29	56.86 %	58,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	6	11.76 %	12,00%
muito importante	15	29.41 %	30,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 59.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 31.44 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponível sobre os resultados das políticas da organização

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	30	58.82 %	61,22%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	6	11.76 %	12,24%
muito importante	13	25.49 %	26,53%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 57.14 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.62 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponível sobre os resultados financeiros

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	28	54.9 %	58,33%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	8	15.69 %	16,67%
muito importante	12	23.53 %	25,00%
sem opinião	3	5.88 %	

Média p/ Questão: 54.17 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.34 %

Grupo: Identidade

Questão: Conhecimento disponível sobre a missão da organização

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

importante	31	60.78 %	67,39%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	4	7.84 %	8,70%
muito importante	11	21.57 %	23,91%
sem opinião	4	7.84 %	

Média p/ Questão: 57.61 % Desvio Padrão p/ Questão: 27.82 %

Resultados do Grupo: Identidade

Média do Grupo: 57.04%

Média do Desvio padrão: 30.27%

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção a dar ao tratamento de sugestões e reclamações

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	29	56.86 %	58,00%
não aplicável	0	0.0 %	
sem importância	5	9.8 %	10,00%
muito importante	16	31.37 %	32,00%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 61.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.79 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção a dar a pedidos de informações

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	28	54.9 %	57,14%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	5	9.8 %	10,20%
muito importante	16	31.37 %	32,65%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 61.22 % Desvio Padrão p/ Questão: 31.07 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção a dar a pedido de alteração dos serviços motivada por problemas dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	27	52.94 %	57,45%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	5	9.8 %	10,64%
muito importante	15	29.41 %	31,91%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 60.64 % Desvio Padrão p/ Questão: 31.17 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção a dar a pedido de alteração das atividades motivada por problemas dos clientes

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

importante	27	52.94 %	55,10%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	7	13.73 %	14,29%
muito importante	15	29.41 %	30,61%
sem opinião	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 58.16 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.83 %

Grupo: Recetividade e flexibilidade

Questão: Atenção a dar a pedido de alteração dos horários motivada por problemas dos clientes

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	26	50.98 %	53,06%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	5	9.8 %	10,20%
muito importante	18	35.29 %	36,73%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 63.27 % Desvio Padrão p/ Questão: 31.91 %

Resultados do Grupo: Recetividade e flexibilidade

Média do Grupo: 60.86%

Média do Desvio padrão: 31.55%

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Oportunidades de envolvimento de familiares no diagnóstico individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	27	52.94 %	58,70%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	5	9.8 %	10,87%
muito importante	14	27.45 %	30,43%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 59.78 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.95 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Oportunidades de envolvimento de familiares no desenvolvimento individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	28	54.9 %	58,33%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	5	9.8 %	10,42%
muito importante	15	29.41 %	31,25%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 60.42 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.87 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Oportunidades de envolvimento da pessoa responsável no diagnóstico pessoal

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

importante	28	54.9 %	57,14%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	7	13.73 %	14,29%
muito importante	14	27.45 %	28,57%
sem opinião	0	0.0 %	

Média p/ Questão: 57.14 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.27 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Oportunidades de envolvimento da pessoa responsável no desenvolvimento individual

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	28	54.9 %	58,33%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	6	11.76 %	12,50%
muito importante	14	27.45 %	29,17%
sem opinião	1	1.96 %	

Média p/ Questão: 58.33 % Desvio Padrão p/ Questão: 31.51 %

Grupo: Participação de familiares/significativos

Questão: Oportunidades de envolvimento no sistema de gestão da qualidade

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	29	56.86 %	60,42%
não aplicável	1	1.96 %	
sem importância	6	11.76 %	12,50%
muito importante	13	25.49 %	27,08%
sem opinião	2	3.92 %	

Média p/ Questão: 57.29 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.92 %

Resultados do Grupo: Participação de

Média do Grupo: 58.59%

Média do Desvio padrão: 31.3%

Grupo: Orientação dos serviços

Questão: Aumentar a oferta de serviços existente

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	25	49.02 %	67,57%
não aplicável	4	7.84 %	
sem importância	4	7.84 %	10,81%
muito importante	8	15.69 %	21,62%
sem opinião	10	19.61 %	

Média p/ Questão: 55.41 % Desvio Padrão p/ Questão: 28.34 %

Grupo: Orientação dos serviços

Questão: Melhorar os serviços prestados

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

importante	23	45.1 %	58,97%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	7	13.73 %	17,95%
muito importante	9	17.65 %	23,08%
sem opinião	10	19.61 %	

Média p/ Questão: 52.56 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.34 %

Grupo: Orientação dos serviços

Questão: Melhorar o desempenho do pessoal

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	23	45.1 %	58,97%
não aplicável	3	5.88 %	
sem importância	8	15.69 %	20,51%
muito importante	8	15.69 %	20,51%
sem opinião	9	17.65 %	

Média p/ Questão: 50.00 % Desvio Padrão p/ Questão: 32.44 %

Grupo: Orientação dos serviços

Questão: Melhorar os processos

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	24	47.06 %	64,86%
não aplicável	3	5.88 %	
sem importância	6	11.76 %	16,22%
muito importante	7	13.73 %	18,92%
sem opinião	10	19.61 %	

Média p/ Questão: 51.35 % Desvio Padrão p/ Questão: 30.02 %

Grupo: Orientação dos serviços

Questão: Melhorar os equipamentos

Resposta	N.º Respostas	Frequência Relativa com missings	Frequência Relativa sem missings
importante	24	47.06 %	60,00%
não aplicável	2	3.92 %	
sem importância	7	13.73 %	17,50%
muito importante	9	17.65 %	22,50%
sem opinião	9	17.65 %	

Média p/ Questão: 52.50 % Desvio Padrão p/ Questão: 31.93 %

Resultados do Grupo: Orientação dos serviços Média do Grupo: 53.41% Média do Desvio padrão: 26.47%

Escala(s) Utilizada(s)

Escala: Escala de importância

Grau	Valor	Conta para cálculo	Porcentagem
muito importante	2	Sim	100,00 %
importante	1	Sim	50,00 %
sem importância	0	Sim	0,00 %
sem opinião	-1	Não	
não aplicável	-2	Não	

Resultados Finais

Escala de importância	Frequência relativa com missings	Frequência relativa sem missings
muito importante	28.05 %	30.47 %
importante	52.31 %	56.82 %
sem importância	11.69 %	12.70 %
sem opinião	4.71 %	- %
não aplicável	3.24 %	- %
Média Final:	58.65 %	
Desvio Padrão Final:	3.75 %	

Informações do Questionário e Amostra

Destinatário(s): • Clientes

Nome do Inquérito: QA - Avaliação das necessidades e expectativas 2012 - Clientes

Metodologia de Pesquisa: Universo

Número de Pessoas: 51

Porcentagem de Amostra: 73.91

Dados de recolha dos inquéritos

Data de Início: 07-01-2016

Data de Fim: 20-01-2016

N.º Questionários: 69

N.º Questionários distribuídos: 100

Questionários anulados: Sim

Erros nos dados pessoais: 0

Erros por omissão de respostas: 18

N.º Questionários eliminados: 18

Questionários validados: 51

Taxa de Aproveitamento: 73.91%

QUESTÕES ABERTAS

QUESTÕES ABERTAS**Orientação dos serviços**

Aumentar a oferta de serviços existente - Indique quais os serviços que não existem e, em sua opinião, devem ser abertos

Melhorar a piscina	1
--------------------	---

Melhorar os serviços prestados - Indique quais os serviços que, em sua opinião, devem ser melhorados e qual a melhoria a introduzir

Aumentar as horas de Terapias	1
-------------------------------	---

Melhorar o desempenho do pessoal - Indique qual a equipa ou pessoa que deve melhorar o seu desempenho e qual a melhoria a fazer

Equipa da manhã no horário	1
----------------------------	---

Sugestões**Sugestões**

Alargar a oferta do LRE (aumentar vagas)	1
--	---

Melhorar a piscina	1
--------------------	---

QUESTÕES DE IDENTIFICAÇÃO

Questão	Resposta	Nº de respostas
Sexo	Masculino	21
Sexo	Feminino	29
Idade respondente	<20	14
Idade respondente	20-39	25
Idade respondente	40-59	9
Idade respondente	>60	3
Serviços contratados	CAO	12
Serviços contratados	Centro de Reabilitação	28
Serviços contratados	LRE	11
Estabelecimento	Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães	43