

## Resultados Gerais: "Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Familiares"

### Cumprimento das responsabilidades do equipamento/ serviço

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nada satisfeito	18	5,0	5,0	5,0
	pouco satisfeito	9	2,5	2,5	7,5
	satisfeito	155	42,8	42,9	50,4
	muito satisfeito	115	31,8	31,9	82,3
	totalmente satisfeito	64	17,7	17,7	100,0
	Total	361	99,7	100,0	
Missing	99	1	,3		
Total		362	100,0		

### Rapidez e eficiência no atendimento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nada satisfeito	9	2,5	2,5	2,5
	pouco satisfeito	13	3,6	3,6	6,1
	satisfeito	155	42,8	42,9	49,0
	muito satisfeito	110	30,4	30,5	79,5
	totalmente satisfeito	74	20,4	20,5	100,0
	Total	361	99,7	100,0	
Missing	99	1	,3		
Total		362	100,0		

### Rapidez e eficiência na resolução de problemas/ reclamações

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nada satisfeito	29	8,0	8,0	8,0
	pouco satisfeito	29	8,0	8,0	16,0
	satisfeito	155	42,8	42,8	58,8
	muito satisfeito	86	23,8	23,8	82,6
	totalmente satisfeito	63	17,4	17,4	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

**Regras do equipamento/ serviço**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nada satisfeito	19	5,2	5,3	5,3
	pouco satisfeito	15	4,1	4,2	9,4
	satisfeito	168	46,4	46,5	56,0
	muito satisfeito	99	27,3	27,4	83,4
	totalmente satisfeito	60	16,6	16,6	100,0
	Total	361	99,7	100,0	
Missing	99	1	,3		
	Total	362	100,0		

**Horário (ex: visitas, refeições, funcionamento)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nada satisfeito	13	3,6	3,6	3,6
	pouco satisfeito	12	3,3	3,3	6,9
	satisfeito	163	45,0	45,0	51,9
	muito satisfeito	98	27,1	27,1	79,0
	totalmente satisfeito	76	21,0	21,0	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

**Conhecimento das alterações de horários, atividades e dinâmicas desenvolvidas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nada satisfeito	34	9,4	9,4	9,4
	pouco satisfeito	22	6,1	6,1	15,5
	satisfeito	155	42,8	42,9	58,4
	muito satisfeito	89	24,6	24,7	83,1
	totalmente satisfeito	61	16,9	16,9	100,0
	Total	361	99,7	100,0	
Missing	99	1	,3		
	Total	362	100,0		

**Atividades de animação e ocupação dos tempos livres**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nada satisfeito	39	10,8	10,8	10,8
	pouco satisfeito	28	7,7	7,8	18,6
	satisfeito	145	40,1	40,2	58,7
	muito satisfeito	104	28,7	28,8	87,5
	totalmente satisfeito	45	12,4	12,5	100,0
	Total	361	99,7	100,0	
Missing	99	1	,3		
	Total	362	100,0		

**Refeições fornecidas ao cliente**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	5	1,4	1,4	1,4
pouco satisfeito	22	6,1	6,1	7,5
satisfeito	134	37,0	37,0	44,5
muito satisfeito	92	25,4	25,4	69,9
totalmente satisfeito	63	17,4	17,4	87,3
não se aplica	46	12,7	12,7	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Apoio prestado nos cuidados médicos/ enfermagem**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	2	,6	,6	,6
pouco satisfeito	6	1,7	1,7	2,2
satisfeito	22	6,1	6,1	8,3
muito satisfeito	28	7,7	7,7	16,0
totalmente satisfeito	31	8,6	8,6	24,6
não se aplica	273	75,4	75,4	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Atenção e dedicação ao cliente (ex: apoio na realização das atividades pessoais, higiene)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	21	5,8	5,8	5,8
pouco satisfeito	6	1,7	1,7	7,5
satisfeito	143	39,5	39,5	47,0
muito satisfeito	111	30,7	30,7	77,6
totalmente satisfeito	81	22,4	22,4	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Acessibilidade das instalações**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	5	1,4	1,4	1,4
pouco satisfeito	11	3,0	3,0	4,4
satisfeito	134	37,0	37,0	41,4
muito satisfeito	129	35,6	35,6	77,1
totalmente satisfeito	83	22,9	22,9	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Condições de higiene e segurança das instalações**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	11	3,0	3,0	3,0
pouco satisfeito	11	3,0	3,0	6,1
satisfeito	138	38,1	38,1	44,2
muito satisfeito	123	34,0	34,0	78,2
totalmente satisfeito	79	21,8	21,8	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Segurança e conforto do transporte do cliente**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	1	,3	,3	,3
pouco satisfeito	2	,6	,6	,8
satisfeito	47	13,0	13,0	13,8
muito satisfeito	35	9,7	9,7	23,5
totalmente satisfeito	27	7,5	7,5	30,9
não se aplica	250	69,1	69,1	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Cumprimento dos horários estabelecidos do transporte**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pouco satisfeito	7	1,9	1,9	1,9
satisfeito	47	13,0	13,0	14,9
muito satisfeito	29	8,0	8,0	22,9
totalmente satisfeito	28	7,7	7,7	30,7
não se aplica	251	69,3	69,3	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Competência e profissionalismo da(o) responsável pelo equipamento/ serviço**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	29	8,0	8,0	8,0
pouco satisfeito	7	1,9	1,9	9,9
satisfeito	115	31,8	31,8	41,7
muito satisfeito	107	29,6	29,6	71,3
totalmente satisfeito	104	28,7	28,7	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Competência e profissionalismo dos colaboradores**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	8	2,2	2,2	2,2
pouco satisfeito	4	1,1	1,1	3,3
satisfeito	108	29,8	29,8	33,1
muito satisfeito	132	36,5	36,5	69,6
totalmente satisfeito	110	30,4	30,4	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Competência e profissionalismo da direção sede da SCMM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	40	11,0	11,0	11,0
pouco satisfeito	33	9,1	9,1	20,2
satisfeito	150	41,4	41,4	61,6
muito satisfeito	77	21,3	21,3	82,9
totalmente satisfeito	62	17,1	17,1	100,0
Total	362	100,0	100,0	

**Grau de satisfação em geral**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	11	3,0	3,0	3,0
pouco satisfeito	15	4,1	4,1	7,2
satisfeito	150	41,4	41,4	48,6
muito satisfeito	121	33,4	33,4	82,0
totalmente satisfeito	65	18,0	18,0	100,0
Total	362	100,0	100,0	