

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

### condições das instalações

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	1	,3	,3	,3
pouco satisfeito	4	1,0	1,0	1,3
satisfeito	32	8,0	8,0	9,3
muito satisfeito	71	17,8	17,8	27,0
totalmente satisfeito	76	19,0	19,0	46,0
não se aplica	216	54,0	54,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

### acessibilidades

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	2	,5	,5	,5
pouco satisfeito	5	1,3	1,3	1,8
satisfeito	31	7,8	7,8	9,5
muito satisfeito	71	17,8	17,8	27,3
totalmente satisfeito	75	18,8	18,8	46,0
não se aplica	216	54,0	54,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

### arrumação e limpeza do espaço

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	6	1,5	1,5	1,5
pouco satisfeito	7	1,8	1,8	3,3
satisfeito	49	12,3	12,3	15,5
muito satisfeito	119	29,8	29,8	45,3
totalmente satisfeito	149	37,3	37,3	82,5
não se aplica	70	17,5	17,5	100,0
Total	400	100,0	100,0	

### qualidade das refeições

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	7	1,8	1,8	1,8
pouco satisfeito	31	7,8	7,8	9,5
satisfeito	117	29,3	29,3	38,8
muito satisfeito	112	28,0	28,0	66,8
totalmente satisfeito	128	32,0	32,0	98,8
não se aplica	5	1,3	1,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**apoio nos cuidados de higiene pessoal**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	5	1,3	1,3	1,3
pouco satisfeito	6	1,5	1,5	2,8
satisfeito	49	12,3	12,3	15,0
muito satisfeito	107	26,8	26,8	41,8
totalmente satisfeito	122	30,5	30,5	72,3
não se aplica	111	27,8	27,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**apoio na realização das atividades pessoais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	2	,5	,5	,5
pouco satisfeito	5	1,3	1,3	1,8
satisfeito	43	10,8	10,8	12,5
muito satisfeito	113	28,3	28,3	40,8
totalmente satisfeito	115	28,8	28,8	69,5
não se aplica	122	30,5	30,5	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**tratamento de roupas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	9	2,3	2,3	2,3
pouco satisfeito	12	3,0	3,0	5,3
satisfeito	55	13,8	13,8	19,0
muito satisfeito	108	27,0	27,0	46,0
totalmente satisfeito	120	30,0	30,0	76,0
não se aplica	96	24,0	24,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**cuidados médicos/ enfermagem**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	2	,5	,5	,5
pouco satisfeito	13	3,3	3,3	3,8
satisfeito	39	9,8	9,8	13,5
muito satisfeito	90	22,5	22,5	36,0
totalmente satisfeito	111	27,8	27,8	63,8
não se aplica	145	36,3	36,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**animação e ocupação dos tempos livres**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	22	5,5	5,5	5,5
pouco satisfeito	26	6,5	6,5	12,0
satisfeito	41	10,3	10,3	22,3
muito satisfeito	54	13,5	13,5	35,8
totalmente satisfeito	37	9,3	9,3	45,0
não se aplica	220	55,0	55,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**transporte**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	2	,5	,5	,5
pouco satisfeito	12	3,0	3,0	3,5
satisfeito	60	15,0	15,0	18,5
muito satisfeito	71	17,8	17,8	36,3
totalmente satisfeito	95	23,8	23,8	60,0
não se aplica	160	40,0	40,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**tenho facilidade em comunicar com os serviços**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	2	,5	,5	,5
pouco satisfeito	14	3,5	3,5	4,0
satisfeito	91	22,8	22,8	26,8
muito satisfeito	133	33,3	33,3	60,0
totalmente satisfeito	159	39,8	39,8	99,8
não se aplica	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**sempre que reclamo sobre alguma coisa, dão-me uma resposta**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	3	,8	,8	,8
pouco satisfeito	11	2,8	2,8	3,5
satisfeito	86	21,5	21,5	25,0
muito satisfeito	144	36,0	36,0	61,0
totalmente satisfeito	155	38,8	38,8	99,8
não se aplica	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**horário**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	1	,3	,3	,3
pouco satisfeito	9	2,3	2,3	2,5
satisfeito	91	22,8	22,8	25,3
muito satisfeito	124	31,0	31,0	56,3
totalmente satisfeito	172	43,0	43,0	99,3
não se aplica	3	,8	,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**atividades executadas conforme o planejado**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	1	,3	,3	,3
pouco satisfeito	6	1,5	1,5	1,8
satisfeito	92	23,0	23,0	24,8
muito satisfeito	119	29,8	29,8	54,5
totalmente satisfeito	179	44,8	44,8	99,3
não se aplica	3	,8	,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**participação nas atividades da instituição (internas e/ou na comunidade)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	4	1,0	1,0	1,0
pouco satisfeito	31	7,8	7,8	8,8
satisfeito	140	35,0	35,0	43,8
muito satisfeito	109	27,3	27,3	71,0
totalmente satisfeito	108	27,0	27,0	98,0
não se aplica	8	2,0	2,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**recetividade dos serviços em escutar e/ou resolver os meus problemas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	1	,3	,3	,3
pouco satisfeito	12	3,0	3,0	3,3
satisfeito	100	25,0	25,0	28,3
muito satisfeito	146	36,5	36,5	64,8
totalmente satisfeito	141	35,3	35,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**respeito e consideração pela minha opinião e/ou sugestões**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	1	,3	,3	,3
pouco satisfeito	13	3,3	3,3	3,5
satisfeito	92	23,0	23,0	26,5
muito satisfeito	151	37,8	37,8	64,3
totalmente satisfeito	143	35,8	35,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**informação e participação na elaboração do meu plano individual**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	205	51,3	51,3	51,3
pouco satisfeito	8	2,0	2,0	53,3
satisfeito	46	11,5	11,5	64,8
muito satisfeito	44	11,0	11,0	75,8
totalmente satisfeito	96	24,0	24,0	99,8
não se aplica	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**conhecimento dos meus direitos e deveres**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	113	28,3	28,3	28,3
pouco satisfeito	45	11,3	11,3	39,5
satisfeito	84	21,0	21,0	60,5
muito satisfeito	61	15,3	15,3	75,8
totalmente satisfeito	97	24,3	24,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**cumprimento dos meus direitos por parte de todos os profissionais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	24	6,0	6,0	6,0
pouco satisfeito	29	7,3	7,3	13,3
satisfeito	146	36,5	36,5	49,8
muito satisfeito	88	22,0	22,0	71,8
totalmente satisfeito	113	28,3	28,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**competência da responsável pelo equipamento/ serviço**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	4	1,0	1,0	1,0
pouco satisfeito	4	1,0	1,0	2,0
satisfeito	63	15,8	15,8	17,8
muito satisfeito	119	29,8	29,8	47,5
totalmente satisfeito	209	52,3	52,3	99,8
não se aplica	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**disponibilidade da responsável pelo equipamento/ serviço**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	2	,5	,5	,5
pouco satisfeito	6	1,5	1,5	2,0
satisfeito	67	16,8	16,8	18,8
muito satisfeito	119	29,8	29,8	48,5
totalmente satisfeito	205	51,3	51,3	99,8
não se aplica	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**competência dos colaboradores**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	3	,8	,8	,8
pouco satisfeito	7	1,8	1,8	2,5
satisfeito	65	16,3	16,3	18,8
muito satisfeito	127	31,8	31,8	50,5
totalmente satisfeito	197	49,3	49,3	99,8
não se aplica	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**disponibilidade dos colaboradores**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pouco satisfeito	11	2,8	2,8	2,8
satisfeito	67	16,8	16,8	19,5
muito satisfeito	126	31,5	31,5	51,0
totalmente satisfeito	195	48,8	48,8	99,8
não se aplica	1	,3	,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

**grau de satisfação em geral**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nada satisfeito	5	1,3	1,3	1,3
pouco satisfeito	8	2,0	2,0	3,3
satisfeito	75	18,8	18,8	22,0
muito satisfeito	145	36,3	36,3	58,3
totalmente satisfeito	167	41,8	41,8	100,0
Total	400	100,0	100,0	