

## APÊNDICE II - QUESTIONÁRIO DE DIAGNÓSTICO E SATISFAÇÃO PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE – ESTATÍSTICA DESCRITIVA

### Índice

Índice de Tabelas.....	111
Questionário de Diagnóstico e Satisfação para Profissionais de Saúde.....	118
1 Estatística Descritiva: Caracterização dos Respondentes .....	118
2 Dimensões da Qualidade em Saúde .....	120
3 Liderança (Critério1) .....	121
3.1 Missão, visão e valores (Subcritério 1.1) .....	121
3.2 Liderança como modelo (Subcritério 1.3).....	126
4 Planeamento e Estratégia (Critério 2) .....	130
4.1 Necessidades presentes e futuras (Subcritério 2.1) .....	130
4.2 Desenvolver, rever e actualizar (Subcritério 2.2) .....	131
4.3 Avaliar estratégias (Subcritério 2.3).....	132
5 Pessoas (Critério 3).....	132
5.1 Competências face às metas e objectivos (Subcritério 3.2).....	132
5.2 Delegação de responsabilidades (Subcritério 3.3).....	134
6 Processos (Critério 5).....	137
6.1 Identificação e melhoria dos processos (Subcritério 5.1).....	137
7 Resultados relativos às pessoas (Critério 7).....	140
7.1 Satisfação global e com os sistemas de gestão .....	140
7.2 Satisfação com as condições de trabalho (Subcritério 7.1) .....	145

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela de Frequências 1 - Sexo.....	118
Tabela de Frequências 2 - Idade.....	118
Tabela de Frequências 3 - Grupo profissional .....	118
Tabela de Frequências 4 - Tempo de experiência profissional, em anos completos .....	118
Tabela de Frequências 5 - Grupo profissional * Sexo <i>Crosstabulation</i> .....	119
Tabela de Frequências 6 - Grupo profissional * Idade <i>Crosstabulation</i> .....	119
Tabela de Frequências 7 - Na sua opinião, a Qualidade em Saúde está relacionada com: ....	120
Tabela de Frequências 8 - Na sua opinião, a Qualidade em Saúde está relacionada com: * Grupo profissional <i>Crosstabulation</i> .....	121
Tabela de Frequências 9 - Conhece a Missão da Organização a que pertence? .....	121
Tabela de Frequências 10 - Grupo profissional * A Missão é a razão de ser de uma organização. Conhece a Missão da Organização a que pertence? <i>Crosstabulation</i> .....	122
Tabela de Frequências 11 - A Missão da Organização a que pertence é: .....	122
Tabela de Frequências 12 - A Missão da Organização a que pertence é: * Grupo profissional <i>Crosstabulation</i> .....	123
Tabela de Frequências 13 - Conhece a Visão da Organização a que pertence?.....	124
Tabela de Frequências 14 - Grupo profissional * A Visão de uma organização é como "uma fotografia do futuro", ou seja, aquilo que a organização pretende fazer e alcançar a médio e a longo prazo. Conhece a Visão da Organização a que pertence? <i>Crosstabulation</i> .....	124
Tabela de Frequências 15 - A Visão da Organização a que pertence é: .....	124
Tabela de Frequências 16 - A Visão da Organização a que pertence é: * Grupo profissional <i>Crosstabulation</i> .....	125
Tabela de Frequências 17 - Da lista que se segue, seleccione alguns dos Valores da Organização a que pertence:.....	125
Tabela de Frequências 18 - Da lista que se segue, seleccione alguns dos Valores da Organização a que pertence: * Grupo profissional <i>Crosstabulation</i> .....	126
Tabela de Frequências 19 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Liderança através do exemplo .....	126
Tabela de Frequências 20 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Liderança através do exemplo] <i>Crosstabulation</i> .....	126
Tabela de Frequências 21 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Demonstração de empenho no processo de mudança .....	127
Tabela de Frequências 22 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Demonstração de empenho no processo de mudança] <i>Crosstabulation</i> .....	127
Tabela de Frequências 23 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Aceitação de sugestões de melhoria .....	127
Tabela de Frequências 24 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Aceitação de sugestões de melhoria] <i>Crosstabulation</i> .....	127

Tabela de Frequências 25 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Delegação de competências e responsabilidades .....	128
Tabela de Frequências 26 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Delegação de competências e responsabilidades] <i>Crosstabulation</i> .....	128
Tabela de Frequências 27 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Promoção de acções de formação .....	128
Tabela de Frequências 28 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Promoção de acções de formação] <i>Crosstabulation</i> .....	128
Tabela de Frequências 29 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Reconhecimento e atribuição de prémios aos esforços individuais e das equipas.....	129
Tabela de Frequências 30 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Reconhecimento e atribuição de prémios aos esforços individuais e das equipas] <i>Crosstabulation</i> .....	129
Tabela de Frequências 31 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa .....	129
Tabela de Frequências 32 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa] <i>Crosstabulation</i> .....	129
Tabela de Frequências 33 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Partilha de informação relevante com os profissionais .....	130
Tabela de Frequências 34 - Grupo profissional * Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Partilha de informação relevante com os profissionais] <i>Crosstabulation</i> .....	130
Tabela de Frequências 35 - Os inquéritos realizados aos profissionais com a finalidade de conhecer as suas necessidades e expectativas têm periodicidade: .....	130
Tabela de Frequências 36 - Grupo profissional * Os inquéritos realizados aos profissionais com a finalidade de conhecer as suas necessidades e expectativas têm periodicidade: <i>Crosstabulation</i> .....	131
Tabela de Frequências 37 - Na elaboração do Plano de Acção da Unidade/ Centro Saúde, no último ano: Foi do conhecimento de todos os profissionais os processos de contratualização em curso .....	131
Tabela de Frequências 38 - Grupo profissional * Na elaboração do Plano de Acção da Unidade/ Centro Saúde, no último ano: [Foi do conhecimento de todos os profissionais os processos de contratualização em curso] <i>Crosstabulation</i> .....	131
Tabela de Frequências 39 - Na elaboração do Plano de Acção da Unidade /Centro de Saúde, no último ano: Houve a participação de representantes dos diferentes grupos profissionais .....	131
Tabela de Frequências 40 - Grupo profissional * Na elaboração do Plano de Acção da Unidade /Centro de Saúde, no último ano: [Houve a participação de representantes dos diferentes grupos profissionais] <i>Crosstabulation</i> .....	132
Tabela de Frequências 41 - Que estratégias foram utilizadas para divulgar o conteúdo dos Planos de Acção nas Unidades /Centro de Saúde, nos últimos 12 meses? .....	132

Tabela de Frequências 42 - Grupo profissional * Que estratégias foram utilizadas para divulgar o conteúdo dos Planos de Acção nas Unidades /Centro de Saúde, nos últimos 12 meses? <i>Crosstabulation</i> .....	132
Tabela de Frequências 43 - Quando iniciou funções na Unidade /Centro de Saúde beneficiou de: .....	132
Tabela de Frequências 44 - Grupo profissional * Quando iniciou funções na Unidade /Centro de Saúde beneficiou de: <i>Crosstabulation</i> .....	133
Tabela de Frequências 45 - Quais as iniciativas que foram levadas a cabo para desenvolver as aptidões e novas competências dos profissionais, nos últimos 12 meses? .....	133
Tabela de Frequências 46 - Grupo profissional * Quais as iniciativas que foram levadas a cabo para desenvolver as aptidões e novas competências, nos últimos 12 meses? <i>Crosstabulation</i> .....	133
Tabela de Frequências 47 - Considera que tem autonomia para o desempenho das suas funções? .....	134
Tabela de Frequências 48 - Grupo profissional * Considera que tem autonomia para o desempenho das suas funções? <i>Crosstabulation</i> .....	134
Tabela de Frequências 49 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Negociação com os profissionais sobre os objectivos da Unidade.....	134
Tabela de Frequências 50 - Grupo profissional * Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Negociação com os profissionais sobre os objectivos da Unidade] <i>Crosstabulation</i> .....	134
Tabela de Frequências 51 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Envolvimento dos profissionais na identificação e implementação dos processos de melhoria.....	135
Tabela de Frequências 52 - Grupo profissional * Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Envolvimento dos profissionais na identificação e implementação dos processos de melhoria] <i>Crosstabulation</i> .....	135
Tabela de Frequências 53 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Sistemas de sugestões ou de participação para recolha de contributos para os processos de melhoria .....	135
Tabela de Frequências 54 - Grupo profissional * Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Sistemas de sugestões ou de participação para recolha de contributos para os processos de melhoria] <i>Crosstabulation</i> .....	135
Tabela de Frequências 55 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Grupos de Qualidade / grupos de trabalho multidisciplinares para a identificação de problemas e desenvolvimento de soluções .....	136
Tabela de Frequências 56 - Grupo profissional * Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Grupos de Qualidade / grupos de trabalho multidisciplinares para a identificação de problemas e desenvolvimento de soluções] <i>Crosstabulation</i> .....	136
Tabela de Frequências 57 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Participação activa dos profissionais através de instrumentos de comunicação interna, como reuniões, para partilha de informação relevante.....	136

Tabela de Frequências 58 - Grupo profissional * Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Participação activa dos profissionais através de instrumentos de comunicação interna, como reuniões, para partilha de informação relevante] <i>Crosstabulation</i> .....	136
Tabela de Frequências 59 - Nos últimos 3 meses, participou em reuniões com os seus responsáveis e colegas com o objectivo de: .....	137
Tabela de Frequências 60 - Grupo profissional * Nos últimos 3 meses, participou em reuniões com os seus responsáveis e colegas com o objectivo de: <i>Crosstabulation</i> .....	137
Tabela de Frequências 61 - Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua actividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reacção?.....	137
Tabela de Frequências 62 - Grupo profissional * Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua actividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reacção? <i>Crosstabulation</i> .....	138
Tabela de Frequências 63 - Sexo * Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua actividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reacção? <i>Crosstabulation</i> .....	138
Tabela de Frequências 64 - Idade * Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua actividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reacção? <i>Crosstabulation</i> .....	138
Tabela de Frequências 65 - Tempo de experiência profissional, em anos completos: * Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua actividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reacção? <i>Crosstabulation</i> .....	139
Tabela de Frequências 66 - Para aderir a um projecto de mudança que vise a Qualidade do serviço prestado, considera que: * Grupo profissional <i>Crosstabulation</i> .....	139
Tabela de Frequências 67 - Se dependesse de si, e visando a Melhoria da Qualidade, quais as 2 mudanças que operava na sua Unidade? * Grupo profissional - <i>Crosstabulation</i> .....	140
Tabela de Frequências 68 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Imagem perante a comunidade .....	140
Tabela de Frequências 69 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Imagem perante a comunidade] <i>Crosstabulation</i> .....	141
Tabela de Frequências 70 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Desempenho global.....	141
Tabela de Frequências 71 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Desempenho global] <i>Crosstabulation</i> .....	141
Tabela de Frequências 72 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Relacionamento com os utentes, famílias e comunidade .....	141
Tabela de Frequências 73 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Relacionamento com os utentes, famílias e comunidade] <i>Crosstabulation</i> .....	142

Tabela de Frequências 74 – Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade/ Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Nível de envolvimento dos profissionais na organização.....	142
Tabela de Frequências 75 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Nível de envolvimento dos profissionais na organização] <i>Crosstabulation</i> .....	142
Tabela de Frequências 76 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Envolvimento dos profissionais nos processos de tomada de decisões.....	142
Tabela de Frequências 77 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Envolvimento dos profissionais nos processos de tomada de decisões] <i>Crosstabulation</i> .....	143
Tabela de Frequências 78 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Mecanismos de consulta e diálogo nas equipas.....	143
Tabela de Frequências 79 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Mecanismos de consulta e diálogo nas equipas] <i>Crosstabulation</i> .....	143
Tabela de Frequências 80 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Forma como são recompensados os esforços individuais.....	143
Tabela de Frequências 81 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Forma como são recompensados os esforços individuais] <i>Crosstabulation</i> .....	144
Tabela de Frequências 82 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Forma como são recompensados os esforços do grupo / equipa .....	144
Tabela de Frequências 83 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Forma como são recompensados os esforços do grupo / equipa] <i>Crosstabulation</i> .....	144
Tabela de Frequências 84 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Postura da organização face à mudança e à inovação.....	144
Tabela de Frequências 85 - Grupo profissional * Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Postura da organização face à mudança e à inovação] - <i>Crosstabulation</i> .....	145
Tabela de Frequências 86 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Limpeza e higiene dos locais de trabalho .....	145
Tabela de Frequências 87 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Limpeza e higiene dos locais de trabalho] <i>Crosstabulation</i> .....	145
Tabela de Frequências 88 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Conforto e comodidade, incluindo a climatização dos locais de trabalho.....	146

Tabela de Frequências 89 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Conforto e comodidade, incluindo a climatização dos locais de trabalho] <i>Crosstabulation</i> .....	146
Tabela de Frequências 90 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Espaço físico, quanto às áreas e gabinetes para o desenvolvimento das diferentes actividades e funções .....	146
Tabela de Frequências 91 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Espaço físico, quanto às áreas e gabinetes para o desenvolvimento das diferentes actividades e funções] - <i>Crosstabulation</i> .....	146
Tabela de Frequências 92 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Condições de segurança e protecção contra roubos.....	147
Tabela de Frequências 93 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a : [Condições de segurança e protecção contra roubos] - <i>Crosstabulation</i> .....	147
Tabela de Frequências 94 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Serviços de refeitório e bar para os profissionais .....	147
Tabela de Frequências 95 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a : [Serviços de refeitório e bar para os profissionais] - <i>Crosstabulation</i> .....	147
Tabela de Frequências 96 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Equipamentos informáticos necessários ao desenvolvimento das actividades .....	148
Tabela de Frequências 97 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Equipamentos informáticos necessários ao desenvolvimento das actividades] <i>Crosstabulation</i> .....	148
Tabela de Frequências 98 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Equipamentos de uso clínico necessários ao desenvolvimento das actividades .....	148
Tabela de Frequências 99 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a : [Equipamentos de uso clínico necessários ao desenvolvimento das actividades] - <i>Crosstabulation</i> .....	148
Tabela de Frequências 100 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Ambiente de trabalho no que respeita à satisfação dos profissionais .....	149
Tabela de Frequências 101 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a : [Ambiente de trabalho no que respeita à satisfação dos profissionais] - <i>Crosstabulation</i> .....	149

Tabela de Frequências 102 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Recursos humanos disponíveis.....	149
Tabela de Frequências 103 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a : [Recursos humanos disponíveis] <i>Crosstabulation</i> .....	149
Tabela de Frequências 104 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais .....	150
Tabela de Frequências 105 - Grupo profissional * Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a : [Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais] - <i>Crosstabulation</i> .....	150
Tabela de Frequências 106 - O questionário termina aqui. Por favor, use o espaço que se segue para expressar algum comentário ou sugestão para melhorarmos os cuidados / serviços prestados * Grupo profissional <i>Crosstabulation</i> .....	150

# QUESTIONÁRIO DE DIAGNÓSTICO E SATISFAÇÃO PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Para a análise dos resultados obtidos na sequência da implementação do Questionário aos Profissionais de Saúde de um dos ACES da Região Alentejo procedeu-se à sua organização utilizando o SPSS. As tabelas de frequência seguintes apresentam os resultados estatísticos assim obtidos.

## 1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

**Tabela de Frequências 1 - Sexo**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Feminino	62	80,5	80,5	80,5
Masculino	15	19,5	19,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 2 - Idade**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Menos de 35 anos	9	11,7	11,7	11,7
Entre 35 anos e menos de 45 anos	24	31,2	31,2	42,9
Entre 45 anos e menos de 55 anos	20	26,0	26,0	68,8
55 ou mais anos	24	31,2	31,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 3 - Grupo profissional**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Assistentes Operacionais	12	15,6	15,6	15,6
Enfermeiros	28	36,4	36,4	51,9
Médicos	16	20,8	20,8	72,7
Outros Profissionais de Saúde	2	2,6	2,6	75,3
Técnicos Administrativos	19	24,7	24,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 4 - Tempo de experiência profissional, em anos completos**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Entre 16 e 25 anos	18	23,4	23,4	23,4
Entre 5 e 15 anos	23	29,9	29,9	53,2
Mais de 25 anos	31	40,3	40,3	93,5
Menos de 5 anos	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 5 - Grupo profissional \* Sexo Crosstabulation**

Grupo profissional	Sexo		Total
	Feminino	Masculino	
Assistentes Operacionais	11	1	12
	91,7%	8,3%	100,0%
	17,7%	6,7%	15,6%
	14,3%	1,3%	15,6%
Enfermeiros	26	2	28
	92,9%	7,1%	100,0%
	41,9%	13,3%	36,4%
	33,8%	2,6%	36,4%
Médicos	8	8	16
	50,0%	50,0%	100,0%
	12,9%	53,3%	20,8%
	10,4%	10,4%	20,8%
Outros Profissionais de Saúde	1	1	2
	50,0%	50,0%	100,0%
	1,6%	6,7%	2,6%
	1,3%	1,3%	2,6%
Técnicos Administrativos	16	3	19
	84,2%	15,8%	100,0%
	25,8%	20,0%	24,7%
	20,8%	3,9%	24,7%
Total	62	15	77
	80,5%	19,5%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%
	80,5%	19,5%	100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 6 - Grupo profissional \* Idade Crosstabulation**

Grupo profissional	Idade				Total
	Menos de 35 anos	Entre 35 anos e menos de 45 anos	Entre 45 anos e menos de 55 anos	55 ou mais anos	
Assistentes Operacionais	1	1	3	7	12
	8,3%	8,3%	25,0%	58,3%	100,0%
Enfermeiros	6	15	4	3	28
	21,4%	53,6%	14,3%	10,7%	100,0%
Médicos	0	4	4	8	16
	,0%	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1	1	0	0	2
	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
Técnicos Administrativos	1	3	9	6	19
	5,3%	15,8%	47,4%	31,6%	100,0%
Total	9	24	20	24	77
	11,7%	31,2%	26,0%	31,2%	100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 2 DIMENSÕES DA QUALIDADE EM SAÚDE

Tabela de Frequências 7 - Na sua opinião, a Qualidade em Saúde está relacionada com:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,3	1,3	1,3
A adesão e satisfação dos utentes	14	18,2	18,2	19,5
A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	1	1,3	1,3	20,8
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo	30	39,0	39,0	59,7
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, A adesão e satisfação dos utentes	1	1,3	1,3	61,0
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	2	2,6	2,6	63,6
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, A satisfação dos profissionais de saúde	2	2,6	2,6	66,2
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis	2	2,6	2,6	68,8
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis, A adesão e satisfação dos utentes	2	2,6	2,6	71,4
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis, A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	10	13,0	13,0	84,4
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis, A satisfação dos profissionais de saúde	2	2,6	2,6	87,0
Os recursos disponíveis	8	10,4	10,4	97,4
Os recursos disponíveis, A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	2	2,6	2,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 8 - Na sua opinião, a Qualidade em Saúde está relacionada com: \* Grupo profissional**  
*Crosstabulation*

Na sua opinião, a Qualidade em Saúde está relacionada com:	Grupo profissional					Total
	Assist. Operac.	Enfer.	Médicos	Outros Prof. de Saúde	Téc. Admi.	
	0 ,0%	0 ,0%	1 6,3%	0 ,0%	0 ,0%	1 1,3%
A adesão e satisfação dos utentes	3 25,0%	2 7,1%	3 18,8%	0 ,0%	6 31,6%	14 18,2%
A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	0 ,0%	1 1,3%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo	4 33,3%	10 35,7%	7 43,8%	1 50,0%	8 42,1%	30 39,0%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, A adesão e satisfação dos utentes	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 5,3%	1 1,3%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	0 ,0%	0 ,0%	1 6,3%	0 ,0%	1 5,3%	2 2,6%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, A satisfação dos profissionais de saúde	1 8,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 5,3%	2 2,6%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis	0 ,0%	1 3,6%	0 ,0%	0 ,0%	1 5,3%	2 2,6%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis, A adesão e satisfação dos utentes	0 ,0%	1 3,6%	1 6,3%	0 ,0%	0 ,0%	2 2,6%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis, A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	0 ,0%	8 28,6%	2 12,5%	0 ,0%	0 ,0%	10 13,0%
A prestação de cuidados acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, Os recursos disponíveis, A satisfação dos profissionais de saúde	0 ,0%	2 7,1%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 2,6%
Os recursos disponíveis	4 33,3%	2 7,1%	1 6,3%	0 ,0%	1 5,3%	8 10,4%
Os recursos disponíveis, A adesão e satisfação dos utentes, A satisfação dos profissionais de saúde	0 ,0%	2 7,1%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 2,6%
Total	12 100,0%	28 100,0%	16 100,0%	2 100,0%	19 100,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

### 3 LIDERANÇA (CRITÉRIO1)

#### 3.1 MISSÃO, VISÃO E VALORES (SUBCRITÉRIO 1.1)

**Tabela de Frequências 9 - Conhece a Missão da Organização a que pertence?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não	1	1,3	1,3	1,3
Sim	17	22,1	22,1	23,4
Total	59	76,6	76,6	100,0
	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 10 - Grupo profissional \* A Missão é a razão de ser de uma organização. Conhece a Missão da Organização a que pertence? Crosstabulation**

Grupo profissional	A Missão é a razão de ser de uma organização. Conhece a Missão da Organização a que pertence?			Total
		Não	Sim	
Assistentes Operacionais	0 ,0%	4 33,3%	8 66,7%	12 100,0%
Enfermeiros	1 3,6%	3 10,7%	24 85,7%	28 100,0%
Médicos	0 ,0%	6 37,5%	10 62,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	0 ,0%	3 15,8%	16 84,2%	19 100,0%
Total	1 1,3%	17 22,1%	59 76,6%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 11 - A Missão da Organização a que pertence é:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	13	16,9	16,9	16,9
Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde	3	3,9	3,9	20,8
Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde, Cooperação interinstitucional	2	2,6	2,6	23,4
Cumprir o Plano Nacional de Saúde	6	7,8	7,8	31,2
Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	2	2,6	2,6	33,8
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil	16	20,8	20,8	54,5
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde	2	2,6	2,6	57,1
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	3	3,9	3,9	61,0
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Cumprir o Plano Nacional de Saúde	2	2,6	2,6	63,6
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	2	2,6	2,6	66,2
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	2	2,6	2,6	68,8
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	1	1,3	1,3	70,1
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde, Cooperação interinstitucional	4	5,2	5,2	75,3
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	3	3,9	3,9	79,2
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	1	1,3	1,3	80,5
Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	7	9,1	9,1	89,6
não sei	1	1,3	1,3	90,9
Prestação de cuidados de saúde integrados	5	6,5	6,5	97,4
Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	1	1,3	1,3	98,7
Prestação de cuidados de saúde integrados, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde, Cooperação interinstitucional	1	1,3	1,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 12 - A Missão da Organização a que pertence é: \* Grupo profissional Crosstabulation**

A Missão da Organização a que pertence é:	Grupo profissional					Total
	Assist. Oper.	Enfer.	Médicos	Outros Prof. de Saúde	Téc. Adm.	
	3 25,0%	2 7,1%	6 37,5%	0 .0%	2 10,5%	13 16,9%
Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde	1 8,3%	1 3,6%	1 6,3%	0 .0%	0 .0%	3 3,9%
Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde, Cooperação interinstitucional	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Cumprir o Plano Nacional de Saúde	2 16,7%	1 3,6%	1 6,3%	0 .0%	2 10,5%	6 7,8%
Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	1 50,0%	0 .0%	2 2,6%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil	2 16,7%	3 10,7%	0 .0%	0 .0%	11 57,9%	16 20,8%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde	0 .0%	0 .0%	1 6,3%	0 .0%	1 5,3%	2 2,6%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	1 50,0%	0 .0%	3 3,9%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Cumprir o Plano Nacional de Saúde	0 .0%	0 .0%	1 6,3%	0 .0%	1 5,3%	2 2,6%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	0 .0%	1 6,3%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde, Cooperação interinstitucional	1 8,3%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	1 5,3%	4 5,2%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	1 3,6%	2 12,5%	0 .0%	0 .0%	3 3,9%
Garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, Prestação de cuidados de saúde integrados, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	0 .0%	1 6,3%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	1 8,3%	5 17,9%	1 6,3%	0 .0%	0 .0%	7 9,1%
não sei	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Prestação de cuidados de saúde integrados	2 16,7%	1 3,6%	1 6,3%	0 .0%	1 5,3%	5 6,5%
Prestação de cuidados de saúde integrados, Adequar os recursos disponíveis às necessidades em saúde, Cumprir o Plano Nacional de Saúde, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Prestação de cuidados de saúde integrados, Melhorar o estado de saúde da população, visando ganhos em saúde, Cooperação interinstitucional	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Total	12 100,0%	28 100,0%	16 100,0%	2 100,0%	19 100,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 13 - Conhece a Visão da Organização a que pertence?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,3	1,3	1,3
Não	29	37,7	37,7	39,0
Sim	47	61,0	61,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 14 - Grupo profissional \* A Visão de uma organização é como "uma fotografia do futuro", ou seja, aquilo que a organização pretende fazer e alcançar a médio e a longo prazo. Conhece a Visão da Organização a que pertence? Crosstabulation**

Grupo profissional	A Visão de uma organização é como "uma fotografia do futuro", ou seja, aquilo que a organização pretende fazer e alcançar a médio e a longo prazo. Conhece a Visão da Organização a que pertence?			Total
		Não	Sim	
Assistentes Operacionais	0 ,0%	4 33,3%	8 66,7%	12 100,0%
Enfermeiros	1 3,6%	9 32,1%	18 64,3%	28 100,0%
Médicos	0 ,0%	8 50,0%	8 50,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	0 ,0%	8 42,1%	11 57,9%	19 100,0%
Total	1 1,3%	29 37,7%	47 61,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 15 - A Visão da Organização a que pertence é:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	21	27,3	27,3	27,3
Desconheço	3	3,9	3,9	31,2
Equidade e solidariedade	2	2,6	2,6	33,8
Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	1	1,3	1,3	35,1
Não sei	2	2,6	2,6	37,7
Proximidade e envolvimento dos profissionais	2	2,6	2,6	40,3
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos	18	23,4	23,4	63,6
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Equidade e solidariedade	2	2,6	2,6	66,2
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	1	1,3	1,3	67,5
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Proximidade e envolvimento dos profissionais	1	1,3	1,3	68,8
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados	1	1,3	1,3	70,1
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade	1	1,3	1,3	71,4
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	8	10,4	10,4	81,8
Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados	10	13,0	13,0	94,8
Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade	2	2,6	2,6	97,4
Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	2	2,6	2,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 16 - A Visão da Organização a que pertence é: \* Grupo profissional Crosstabulation**

A Visão da Organização a que pertence é:	Grupo profissional					Total
	Assis. Operac.	Enferm.	Médicos	Outros Prof. de Saúde	Téc. Admin.	
	3 25,0%	4 14,3%	8 50,0%	0 .0%	6 31,6%	21 27,3%
Desconheço	1 8,3%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	1 5,3%	3 3,9%
Equidade e solidariedade	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	1 5,3%	2 2,6%
Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
não sei	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Proximidade e envolvimento dos profissionais	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos	5 41,7%	1 3,6%	4 25,0%	1 50,0%	7 36,8%	18 23,4%
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Equidade e solidariedade	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Proximidade e envolvimento dos profissionais	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Ter utentes melhor servidos e satisfeito, Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 50,0%	0 .0%	1 1,3%
Ter utentes melhor servidos e satisfeitos, Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	1 8,3%	4 14,3%	2 12,5%	0 .0%	1 5,3%	8 10,4%
Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados	2 16,7%	3 10,7%	2 12,5%	0 .0%	3 15,8%	10 13,0%
Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Ter utentes que se sintam cuidados e respeitados, Equidade e solidariedade, Proximidade e envolvimento dos profissionais	0 .0%	2 7,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Total	12 100,0%	28 100,0%	16 100,0%	2 100,0%	19 100,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 17 - Da lista que se segue, seleccione alguns dos Valores da Organização a que pertence:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	9	11,7	11,7	11,7
Dedicação e empenhamento, coerência e verticalidade, transparência e alinhamento para objetivos	10	13,0	13,0	24,7
Desconheço	3	3,9	3,9	28,6
Eficiência produtiva e eficácia orçamental	26	33,8	33,8	62,3
Garantia da acessibilidade	13	16,9	16,9	79,2
Globalidade de cuidados	2	2,6	2,6	81,8
Potenciar o capital humano e tecnológico	5	6,5	6,5	88,3
Poupar dinheiro	1	1,3	1,3	89,6
Qualidade	8	10,4	10,4	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 18 - Da lista que se segue, seleccione alguns dos Valores da Organização a que pertence: \***  
**Grupo profissional Crosstabulation**

Da lista que se segue, seleccione alguns dos Valores da Organização a que pertence:	Grupo profissional					Total
	Assistentes Operacionais	Enfermeiros	Médicos	Outros Profissionais de Saúde	Técnicos Administrativos	
	3 25,0%	2 7,1%	2 12,5%	0 .0%	2 10,5%	9 11,7%
Dedicação e empenhamento, coerência e verticalidade, transparência e alinhamento para objetivos	1 8,3%	7 25,0%	2 12,5%	0 .0%	0 .0%	10 13,0%
Desconheço	1 8,3%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	1 5,3%	3 3,9%
Eficiência produtiva e eficácia orçamental	3 25,0%	9 32,1%	7 43,8%	1 50,0%	6 31,6%	26 33,8%
Garantia da acessibilidade	1 8,3%	3 10,7%	2 12,5%	1 50,0%	6 31,6%	13 16,9%
Globalidade de cuidados	1 8,3%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 2,6%
Potenciar o capital humano e tecnológico	0 .0%	1 3,6%	2 12,5%	0 .0%	2 10,5%	5 6,5%
Poupar dinheiro	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 1,3%
Qualidade	2 16,7%	3 10,7%	1 6,3%	0 .0%	2 10,5%	8 10,4%
Total	12 100,0%	28 100,0%	16 100,0%	2 100,0%	19 100,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

### 3.2 LIDERANÇA COMO MODELO (SUBCRITÉRIO 1.3)

**Tabela de Frequências 19 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Liderança através do exemplo**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	43	55,8	55,8	55,8
Concordo totalmente	20	26,0	26,0	81,8
Discordo	6	7,8	7,8	89,6
Discordo totalmente	2	2,6	2,6	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 20 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Liderança através do exemplo] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Liderança através do exemplo]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	7 58,3%	3 25,0%	1 8,3%	0 .0%	1 8,3%	12 100,0%
Enfermeiros	15 53,6%	10 35,7%	2 7,1%	0 .0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	8 50,0%	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	2 12,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	2 100,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	11 57,9%	3 15,8%	2 10,5%	1 5,3%	2 10,5%	19 100,0%
Total	43 55,8%	20 26,0%	6 7,8%	2 2,6%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 21 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Demonstração de empenho no processo de mudança**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	38	49,4	49,4	49,4
Concordo totalmente	28	36,4	36,4	85,7
Discordo	4	5,2	5,2	90,9
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 22 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Demonstração de empenho no processo de mudança] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Demonstração de empenho no processo de mudança]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	3 25,0%	0 .0%	0 .0%	3 25,0%	12 100,0%
Enfermeiros	11 39,3%	14 50,0%	2 7,1%	0 .0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	9 56,3%	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	2 100,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	5 26,3%	1 5,3%	0 .0%	1 5,3%	19 100,0%
Total	38 49,4%	28 36,4%	4 5,2%	1 1,3%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 23 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Aceitação de sugestões de melhoria**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	38	49,4	49,4	49,4
Concordo totalmente	28	36,4	36,4	85,7
Discordo	4	5,2	5,2	90,9
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 24 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Aceitação de sugestões de melhoria] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Aceitação de sugestões de melhoria]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	4 33,3%	0 .0%	0 .0%	2 16,7%	12 100,0%
Enfermeiros	13 46,4%	12 42,9%	2 7,1%	0 .0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	7 43,8%	7 43,8%	1 6,3%	0 .0%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	1 50,0%	0 .0%	0 .0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	4 21,1%	1 5,3%	1 5,3%	1 5,3%	19 100,0%
Total	38 49,4%	28 36,4%	4 5,2%	1 1,3%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 25 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Delegação de competências e responsabilidades**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	39	50,6	50,6	50,6
Concordo totalmente	27	35,1	35,1	85,7
Discordo	4	5,2	5,2	90,9
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 26 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Delegação de competências e responsabilidades] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Delegação de competências e responsabilidades]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	4 33,3%	0 ,0%	0 ,0%	2 16,7%	12 100,0%
Enfermeiros	14 50,0%	11 39,3%	2 7,1%	0 ,0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	7 43,8%	7 43,8%	1 6,3%	0 ,0%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	4 21,1%	1 5,3%	1 5,3%	1 5,3%	19 100,0%
Total	39 50,6%	27 35,1%	4 5,2%	1 1,3%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 27 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Promoção de acções de formação**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	38	49,4	49,4	49,4
Concordo totalmente	28	36,4	36,4	85,7
Discordo	4	5,2	5,2	90,9
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 28 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Promoção de acções de formação] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde:[Promoção de acções de formação]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	3 25,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 25,0%	12 100,0%
Enfermeiros	11 39,3%	14 50,0%	2 7,1%	0 ,0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	9 56,3%	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	2 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	5 26,3%	1 5,3%	0 ,0%	1 5,3%	19 100,0%
Total	38 49,4%	28 36,4%	4 5,2%	1 1,3%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 29 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Reconhecimento e atribuição de prémios aos esforços individuais e das equipas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	38	49,4	49,4	49,4
Concordo totalmente	28	36,4	36,4	85,7
Discordo	4	5,2	5,2	90,9
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 30 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Reconhecimento e atribuição de prémios aos esforços individuais e das equipas] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Reconhecimento e atribuição de prémios aos esforços individuais e das equipas]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	3 25,0%	0 .0%	0 .0%	3 25,0%	12 100,0%
Enfermeiros	11 39,3%	14 50,0%	2 7,1%	0 .0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	9 56,3%	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	2 100,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	5 26,3%	1 5,3%	0 .0%	1 5,3%	19 100,0%
Total	38 49,4%	28 36,4%	4 5,2%	1 1,3%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 31 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	38	49,4	49,4	49,4
Concordo totalmente	28	36,4	36,4	85,7
Discordo	4	5,2	5,2	90,9
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 32 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Adequação do tratamento dado às pessoas, às necessidades e situações em causa]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	7 58,3%	2 16,7%	0 .0%	0 .0%	3 25,0%	12 100,0%
Enfermeiros	10 35,7%	15 53,6%	2 7,1%	0 .0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	9 56,3%	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	2 100,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	5 26,3%	1 5,3%	0 .0%	1 5,3%	19 100,0%
Total	38 49,4%	28 36,4%	4 5,2%	1 1,3%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 33 - Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: Partilha de informação relevante com os profissionais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	38	49,4	49,4	49,4
Concordo totalmente	28	36,4	36,4	85,7
Discordo	4	5,2	5,2	90,9
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	92,2
Não sei / Não respondo	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 34 - Grupo profissional \* Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Partilha de informação relevante com os profissionais] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique a sua opinião sobre a liderança na Unidade / Centro Saúde: [Partilha de informação relevante com os profissionais ]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	3 25,0%	0 .0%	0 .0%	3 25,0%	12 100,0%
Enfermeiros	11 39,3%	14 50,0%	2 7,1%	0 .0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	9 56,3%	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	2 100,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	5 26,3%	1 5,3%	0 .0%	1 5,3%	19 100,0%
Total	38 49,4%	28 36,4%	4 5,2%	1 1,3%	6 7,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 4 PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA (CRITÉRIO 2)

### 4.1 NECESSIDADES PRESENTES E FUTURAS (SUBCRITÉRIO 2.1)

**Tabela de Frequências 35 - Os inquéritos realizados aos profissionais com a finalidade de conhecer as suas necessidades e expectativas têm periodicidade:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Anual	41	53,2	53,2	53,2
Não sei / não respondo	15	19,5	19,5	72,7
Superior a 1 ano e inferior a 3 anos	14	18,2	18,2	90,9
Superior a 3 anos	7	9,1	9,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 36 - Grupo profissional \* Os inquéritos realizados aos profissionais com a finalidade de conhecer as suas necessidades e expectativas têm periodicidade: Crosstabulation**

Grupo profissional	Os inquéritos realizados aos profissionais com a finalidade de conhecer as suas necessidades e expectativas têm periodicidade:				Total
	Anual	Não sei / não respondo	Super. a 1 ano e inferior a 3 anos	Superior a 3 anos	
Assistentes Operacionais	7 58,3%	2 16,7%	1 8,3%	2 16,7%	12 100,0%
Enfermeiros	18 64,3%	2 7,1%	5 17,9%	3 10,7%	28 100,0%
Médicos	7 43,8%	7 43,8%	2 12,5%	0 ,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	8 42,1%	3 15,8%	6 31,6%	2 10,5%	19 100,0%
Total	41 53,2%	15 19,5%	14 18,2%	7 9,1%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 4.2 DESENVOLVER, REVER E ATUALIZAR (SUBCRITÉRIO 2.2)

**Tabela de Frequências 37 - Na elaboração do Plano de Ação da Unidade/ Centro Saúde, no último ano: Foi do conhecimento de todos os profissionais os processos de contratualização em curso**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	40	51,9	51,9	51,9
Concordo totalmente	27	35,1	35,1	87,0
Discordo	4	5,2	5,2	92,2
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	93,5
Não sei / Não respondo	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 38 - Grupo profissional \* Na elaboração do Plano de Ação da Unidade/ Centro Saúde, no último ano: [Foi do conhecimento de todos os profissionais os processos de contratualização em curso]**

*Crosstabulation*

Grupo profissional	Na elaboração do Plano de Ação de uma Unidade/ Centro Saúde, no último ano: [Foi do conhecimento de todos os profissionais os processos de contratualização em curso]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respon.	
Assistentes Operacionais	9 75,0%	2 16,7%	0 ,0%	1 8,3%	0 ,0%	12 100,0%
Enfermeiros	14 50,0%	11 39,3%	2 7,1%	0 ,0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	6 37,5%	6 37,5%	2 12,5%	0 ,0%	2 12,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	10 52,6%	7 36,8%	0 ,0%	0 ,0%	2 10,5%	19 100,0%
Total	40 51,9%	27 35,1%	4 5,2%	1 1,3%	5 6,5%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 39 - Na elaboração do Plano de Ação da Unidade /Centro de Saúde, no último ano: Houve a participação de representantes dos diferentes grupos profissionais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	25	32,5	32,5	32,5
Concordo totalmente	1	1,3	1,3	33,8
Discordo	31	40,3	40,3	74,0
Discordo totalmente	9	11,7	11,7	85,7
Não sei / Não respondo	11	14,3	14,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 40 - Grupo profissional \* Na elaboração do Plano de Ação da Unidade /Centro de Saúde, no último ano: [Houve a participação de representantes dos diferentes grupos profissionais] Crosstabulation**

Grupo profissional	Na elaboração de um Plano de Ação da Unidade /Centro de Saúde, no último ano: [Houve a participação de representantes dos diferentes grupos profissionais]					Total
	Concordo	Concordo totalmente	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	0 ,0%	1 8,3%	1 8,3%	4 33,3%	12 100,0%
Enfermeiros	7 25,0%	1 3,6%	15 53,6%	3 10,7%	2 7,1%	28 100,0%
Médicos	2 12,5%	0 ,0%	10 62,5%	2 12,5%	2 12,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	9 47,4%	0 ,0%	5 26,3%	3 15,8%	2 10,5%	19 100,0%
Total	25 32,5%	1 1,3%	31 40,3%	9 11,7%	11 14,3%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

### 4.3 AVALIAR ESTRATÉGIAS (SUBCRITÉRIO 2.3)

**Tabela de Frequências 41 - Que estratégias foram utilizadas para divulgar o conteúdo dos Planos de Ação nas Unidades /Centro de Saúde, nos últimos 12 meses?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Distribuição de exemplares do Plano de Ação	14	18,2	18,2	18,2
Não sei / Não respondo	39	50,6	50,6	68,8
Reuniões de serviço	20	26,0	26,0	94,8
Reuniões de serviço, Circulares internas, Correio eletrônico / intranet	1	1,3	1,3	96,1
Reuniões de serviço, Distribuição de exemplares do Plano de Ação	3	3,9	3,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 42 - Grupo profissional \* Que estratégias foram utilizadas para divulgar o conteúdo dos Planos de Ação nas Unidades /Centro de Saúde, nos últimos 12 meses? Crosstabulation**

Grupo profissional	Que estratégias foram utilizadas para divulgar o conteúdo dos Planos de Ação nas Unidades /Centro de Saúde, nos últimos 12 meses?					Total
	Distribuição de exemplares do Plano de Ação	Não sei / Não respondo	Reuniões de serviço	Reuniões de serviço, Circulares internas, Correio eletrônico / intranet	Reuniões de serviço, Distribuição de exemplares do Plano de Ação	
Assistentes Operacionais	2 16,7%	9 75,0%	1 8,3%	0 ,0%	0 ,0%	12 100,0%
Enfermeiros	6 21,4%	10 35,7%	9 32,1%	1 3,6%	2 7,1%	28 100,0%
Médicos	3 18,8%	6 37,5%	6 37,5%	0 ,0%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	2 10,5%	13 68,4%	4 21,1%	0 ,0%	0 ,0%	19 100,0%
Total	14 18,2%	39 50,6%	20 26,0%	1 1,3%	3 3,9%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 5 PESSOAS (CRITÉRIO 3)

### 5.1 COMPETÊNCIAS FACE ÀS METAS E OBJETIVOS (SUBCRITÉRIO 3.2)

**Tabela de Frequências 43 - Quando iniciou funções na Unidade /Centro de Saúde beneficiou de:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Estágio de Integração	28	36,4	36,4	36,4
Estágio de Integração, Formação	1	1,3	1,3	37,7
Formação	8	10,4	10,4	48,1
Manual de Acolhimento	3	3,9	3,9	51,9
Não sei / não respondo	32	41,6	41,6	93,5
Tutoria	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 44 - Grupo profissional \* Quando iniciou funções na Unidade /Centro de Saúde beneficiou de: Crosstabulation**

Grupo profissional	Quando iniciou funções na Unidade /Centro de Saúde beneficiou de:						Total
	Estágio de Integração	Estág. Integ. Formação	Formação	Manual de Acolhimento	Não sei / não respondo	Tutoria	
Assistentes Operacionais	0 .0%	0 .0%	3 25,0%	0 .0%	9 75,0%	0 .0%	12 100,0%
Enfermeiros	18 64,3%	0 .0%	1 3,6%	2 7,1%	4 14,3%	3 10,7%	28 100,0%
Médicos	8 50,0%	0 .0%	1 6,3%	0 .0%	6 37,5%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	2 10,5%	1 5,3%	3 15,8%	1 5,3%	11 57,9%	1 5,3%	19 100,0%
Total	28 36,4%	1 1,3%	8 10,4%	3 3,9%	32 41,6%	5 6,5%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 45 - Quais as iniciativas que foram levadas a cabo para desenvolver as aptidões e novas competências dos profissionais, nos últimos 12 meses?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Formação externa	8	10,4	10,4	10,4
Formação interna	23	29,9	29,9	40,3
Mecanismos de partilha dos conhecimentos e de experiências obtidas em acções de formação	11	14,3	14,3	54,5
Não sei / não respondo	35	45,5	45,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 46 - Grupo profissional \* Quais as iniciativas que foram levadas a cabo para desenvolver as aptidões e novas competências, nos últimos 12 meses? Crosstabulation**

Grupo profissional	Quais as iniciativas que foram levadas a cabo para desenvolver as aptidões e novas competências, nos últimos 12 meses?				Total
	Formação externa	Formação interna	Mecanismos de partilha conh. e de exp. obtidas em acções form.	Não sei / não respondo	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	5 41,7%	2 16,7%	4 33,3%	12 100,0%
Enfermeiros	6 21,4%	7 25,0%	6 21,4%	9 32,1%	28 100,0%
Médicos	0 .0%	4 25,0%	2 12,5%	10 62,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	1 5,3%	7 36,8%	1 5,3%	10 52,6%	19 100,0%
Total	8 10,4%	23 29,9%	11 14,3%	35 45,5%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 5.2 DELEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADES (SUBCRITÉRIO 3.3)

Tabela de Frequências 47 - Considera que tem autonomia para o desempenho das suas funções?

1 - Nunca ... 5 - Sempre	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	13	16,9	16,9	16,9
3	34	44,2	44,2	61,0
4	30	39,0	39,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

Tabela de Frequências 48 - Grupo profissional \* Considera que tem autonomia para o desempenho das suas funções? Crosstabulation

Grupo profissional	Considera que tem autonomia para o desempenho das suas funções?			Total
	2	3	4	
Assistentes Operacionais	4 33,3%	5 41,7%	3 25,0%	12 100,0%
Enfermeiros	4 14,3%	14 50,0%	10 35,7%	28 100,0%
Médicos	3 18,8%	5 31,3%	8 50,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	2 100,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	2 10,5%	8 42,1%	9 47,4%	19 100,0%
Total	13 16,9%	34 44,2%	30 39,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

Tabela de Frequências 49 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Negociação com os profissionais sobre os objetivos da Unidade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	50	64,9	64,9	64,9
Discordo	9	11,7	11,7	76,6
Discordo totalmente	3	3,9	3,9	80,5
Não sei / Não respondo	15	19,5	19,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

Tabela de Frequências 50 - Grupo profissional \* Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Negociação com os profissionais sobre os objetivos da Unidade] Crosstabulation

Grupo profissional	Considera que existem os seguintes mecanismos ns Unidade / Centro de Saúde: [Negociação com os profissionais sobre os objectivos da Unidade]				Total
	Concordo	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	2 16,7%	0 ,0%	4 33,3%	12 100,0%
Enfermeiros	18 64,3%	5 17,9%	1 3,6%	4 14,3%	28 100,0%
Médicos	11 68,8%	1 6,3%	1 6,3%	3 18,8%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	14 73,7%	1 5,3%	1 5,3%	3 15,8%	19 100,0%
Total	50 64,9%	9 11,7%	3 3,9%	15 19,5%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 51 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Envolvimento dos profissionais na identificação e implementação dos processos de melhoria**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	47	61,0	61,0	61,0
Discordo	16	20,8	20,8	81,8
Discordo totalmente	2	2,6	2,6	84,4
Não sei / Não respondo	12	15,6	15,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 52 - Grupo profissional \* Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Envolvimento dos profissionais na identificação e implementação dos processos de melhoria]**  
*Crosstabulation*

Grupo profissional	Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Envolvimento dos profissionais na identificação e implementação dos processos de melhoria]				Total
	Concordo	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	5 41,7%	1 8,3%	1 8,3%	5 41,7%	12 100,0%
Enfermeiros	19 67,9%	6 21,4%	0 ,0%	3 10,7%	28 100,0%
Médicos	10 62,5%	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	12 63,2%	4 21,1%	0 ,0%	3 15,8%	19 100,0%
Total	47 61,0%	16 20,8%	2 2,6%	12 15,6%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 53 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Sistemas de sugestões ou de participação para recolha de contributos para os processos de melhoria**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	46	59,7	59,7	59,7
Discordo	23	29,9	29,9	89,6
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	90,9
Não sei / Não respondo	7	9,1	9,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 54 - Grupo profissional \* Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Sistemas de sugestões ou de participação para recolha de contributos para os processos de melhoria]**  
*Crosstabulation*

Grupo profissional	Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Sistemas de sugestões ou de participação para recolha de contributos para os processos de melhoria]				Total
	Concordo	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	4 33,3%	0 ,0%	2 16,7%	12 100,0%
Enfermeiros	15 53,6%	12 42,9%	0 ,0%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	13 81,3%	2 12,5%	0 ,0%	1 6,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	11 57,9%	5 26,3%	1 5,3%	2 10,5%	19 100,0%
Total	46 59,7%	23 29,9%	1 1,3%	7 9,1%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 55 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Grupos de Qualidade / grupos de trabalho multidisciplinares para a identificação de problemas e desenvolvimento de soluções**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	30	39,0	39,0	39,0
Discordo	31	40,3	40,3	79,2
Discordo totalmente	1	1,3	1,3	80,5
Não sei / Não respondo	15	19,5	19,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 56 - Grupo profissional \* Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Grupos de Qualidade / grupos de trabalho multidisciplinares para a identificação de problemas e desenvolvimento de soluções] Crosstabulation**

Grupo profissional	Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Grupos de Qualidade / grupos de trabalho multidisciplinares para a identificação de problemas e desenvolvimento de soluções]				Total
	Concordo	Discordo	Discordo totalmente	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	2 16,7%	4 33,3%	1 8,3%	5 41,7%	12 100,0%
Enfermeiros	11 39,3%	15 53,6%	0 .0%	2 7,1%	28 100,0%
Médicos	7 43,8%	5 31,3%	0 .0%	4 25,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	1 50,0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	9 47,4%	6 31,6%	0 .0%	4 21,1%	19 100,0%
Total	30 39,0%	31 40,3%	1 1,3%	15 19,5%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 57 - Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: Participação ativa dos profissionais através de instrumentos de comunicação interna, como reuniões, para partilha de informação relevante**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Concordo	51	66,2	66,2	66,2
Discordo	17	22,1	22,1	88,3
Não sei / Não respondo	9	11,7	11,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 58 - Grupo profissional \* Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Participação ativa dos profissionais através de instrumentos de comunicação interna, como reuniões, para partilha de informação relevante] Crosstabulation**

Grupo profissional	Considera que existem os seguintes mecanismos na Unidade / Centro de Saúde: [Participação activa dos profissionais através de instrumentos de comunicação interna, como reuniões, para partilha de informação relevante]			Total
	Concordo	Discordo	Não sei / Não respondo	
Assistentes Operacionais	5 41,7%	5 41,7%	2 16,7%	12 100,0%
Enfermeiros	21 75,0%	6 21,4%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	13 81,3%	1 6,3%	2 12,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	2 100,0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	10 52,6%	5 26,3%	4 21,1%	19 100,0%
Total	51 66,2%	17 22,1%	9 11,7%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 6 PROCESSOS (CRITÉRIO 5)

### 6.1 IDENTIFICAÇÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS (SUBCRITÉRIO 5.1)

**Tabela de Frequências 59 - Nos últimos 3 meses, participou em reuniões com os seus responsáveis e colegas com o objetivo de:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Avaliar e debater com os profissionais o trabalho realizado	1	1,3	1,3	1,3
Discutir questões clínicas ou organizativas	26	33,8	33,8	35,1
Encontrar novos métodos de trabalho para ultrapassar problemas identificados	13	16,9	16,9	51,9
Fornecer informação de retorno, ou feedback, sobre o trabalho realizado	4	5,2	5,2	57,1
Não sei / não respondo	28	36,4	36,4	93,5
Programar actividades de melhoria da qualidade	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 60 - Grupo profissional \* Nos últimos 3 meses, participou em reuniões com os seus responsáveis e colegas com o objetivo de: Crosstabulation**

Grupo profissional	Nos últimos 3 meses, participou em reuniões com os seus responsáveis e colegas com o objectivo de:						Total
	Avaliar e debater com os profissionais o trabalho realizado	Discutir questões clínicas ou organizativas	Encontrar novos métodos de trabalho para ultrapassar problemas identificados	Fornecer informação de retorno, ou feedback, sobre o trabalho realizado	Não sei / não respondo	Programar actividades de melhoria da qualidade	
Assistentes Operacionais	0 ,0%	0 ,0%	2 16,7%	0 ,0%	9 75,0%	1 8,3%	12 100,0%
Enfermeiros	0 ,0%	17 60,7%	5 17,9%	1 3,6%	4 14,3%	1 3,6%	28 100,0%
Médicos	1 6,3%	8 50,0%	1 6,3%	3 18,8%	1 6,3%	2 12,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	0 ,0%	0 ,0%	4 21,1%	0 ,0%	14 73,7%	1 5,3%	19 100,0%
Total	1 1,3%	26 33,8%	13 16,9%	4 5,2%	28 36,4%	5 6,5%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 61 - Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua actividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reacção?**

1 – Nada favorável ... 5 – Muito favorável	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,6	2,6	2,6
2	12	15,6	15,6	18,2
3	17	22,1	22,1	40,3
4	36	46,8	46,8	87,0
5	10	13,0	13,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 62 - Grupo profissional \* Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação? Crosstabulation**

Grupo profissional	Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação?					Total
	1	2	3	4	5	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	3 25,0%	3 25,0%	5 41,7%	0 ,0%	12 100,0%
Enfermeiros	0 ,0%	2 7,1%	6 21,4%	16 57,1%	4 14,3%	28 100,0%
Médicos	1 6,3%	5 31,3%	5 31,3%	3 18,8%	2 12,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	0 ,0%	2 10,5%	3 15,8%	10 52,6%	4 21,1%	19 100,0%
Total	2 2,6%	12 15,6%	17 22,1%	36 46,8%	10 13,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 63 - Sexo \* Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação? Crosstabulation**

Sexo	Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação?					Total
	1	2	3	4	5	
Feminino	1 1,6%	11 17,7%	13 21,0%	30 48,4%	7 11,3%	62 100,0%
Masculino	1 6,7%	1 6,7%	4 26,7%	6 40,0%	3 20,0%	15 100,0%
Total	2 2,6%	12 15,6%	17 22,1%	36 46,8%	10 13,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 64 - Idade \* Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação? Crosstabulation**

Idade	Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação?					Total
	1	2	3	4	5	
Menos de 35 anos	0 ,0%	0 ,0%	1 11,1%	7 77,8%	1 11,1%	9 100,0%
Entre 35 anos e menos de 45 anos	1 4,2%	2 8,3%	7 29,2%	12 50,0%	2 8,3%	24 100,0%
Entre 45 anos e menos de 55 anos	1 5,0%	5 25,0%	2 10,0%	8 40,0%	4 20,0%	20 100,0%
55 ou mais anos	0 ,0%	5 20,8%	7 29,2%	9 37,5%	3 12,5%	24 100,0%
Total	2 2,6%	12 15,6%	17 22,1%	36 46,8%	10 13,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 65 - Tempo de experiência profissional, em anos completos: \* Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação? Crosstabulation**

Tempo de experiência profissional, em anos completos:	Se lhe pedissem para, a partir de amanhã, desenvolver a sua atividade através de novos métodos, como novas aplicações informáticas, qual seria a sua reação?					Total
	1	2	3	4	5	
Entre 16 e 25 anos	0 ,0%	5 27,8%	3 16,7%	7 38,9%	3 16,7%	18 100,0%
Entre 5 e 15 anos	1 4,3%	2 8,7%	7 30,4%	10 43,5%	3 13,0%	23 100,0%
Mais de 25 anos	1 3,2%	5 16,1%	7 22,6%	14 45,2%	4 12,9%	31 100,0%
Menos de 5 anos	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	5 100,0%	0 ,0%	5 100,0%
Total	2 2,6%	12 15,6%	17 22,1%	36 46,8%	10 13,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 66 - Para aderir a um projeto de mudança que vise a Qualidade do serviço prestado, considera que: \* Grupo profissional Crosstabulation**

	Grupo profissional					Total
	Assist. Operac.	Enferm.	Médicos	Outros Prof. de Saúde	Técni. Admini.	
Não sei / não respondo	5 33,3%	3 20,0%	4 26,7%	0 ,0%	3 20,0%	15 100,0%
Aumento do vencimento	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 100,0%	1 100,0%
Já possui as competências e os conhecimentos necessários	1 33,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 66,7%	3 100,0%
Necessita de ações de sensibilização para a Qualidade	0 ,0%	1 33,3%	2 66,7%	0 ,0%	0 ,0%	3 100,0%
Necessita de ações de sensibilização para a Qualidade, Necessita de aumentar/ melhorar as competências e os conhecimentos específicos	1 20,0%	1 20,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 60,0%	5 100,0%
Necessita de aumentar/ melhorar as competências e os conhecimentos específicos	2 16,7%	4 33,3%	3 25,0%	1 8,3%	2 16,7%	12 100,0%
Necessita de formação em tecnologias de informação e comunicação	1 7,7%	1 7,7%	4 30,8%	0 ,0%	7 53,8%	13 100,0%
Necessita de formação em tecnologias de informação e comunicação, Necessita de ações de sensibilização para a Qualidade, Necessita de aumentar/ melhorar as competências e os conhecimentos específicos	0 ,0%	10 76,9%	2 15,4%	1 7,7%	0 ,0%	13 100,0%
Necessita de formação em tecnologias de informação e comunicação, Necessita de aumentar/ melhorar as competências e os conhecimentos específicos	2 16,7%	8 66,7%	1 8,3%	0 ,0%	1 8,3%	12 100,0%
Total	12 15,6%	28 36,4%	16 20,8%	2 2,6%	19 24,7%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 67 - Se dependesse de si, e visando a Melhoria da Qualidade, quais as 2 mudanças que operava na sua Unidade? \* Grupo profissional - Crosstabulation**

Se dependesse de si, e visando a Melhoria da Qualidade, quais as 2 mudanças que operava na sua Unidade?	Grupo profissional					Total
	Assist Operac	Enfer	Méd	Outros Prof S.	Téc Admin	
Reuniões com todos os profissionais da unidade Formação específica para todos os profissionais	0	1	0	0	0	1
	11	15	13	0	17	56
- Investimento na qualidade de formação dos profissionais; - Incentivos Profissionais.	0	0	0	1	0	1
- Melhoria do equipamento informático - Maior autonomia da Unidade Funcional	1	0	0	0	0	1
- Melhoria do equipamento Informático - Maior autonomia da Unidade Funcional	0	0	0	0	1	1
-Formação em tecnologias de informação e comunicação -Ações de sensibilização para a Qualidade	0	1	0	0	0	1
-Melhoria do equipamento informático -Maior autonomia da unidade funcional	0	1	0	0	0	1
1- Maior liberdade hierárquica 2- Observatório Local de Saúde	0	0	0	1	0	1
A implementação efetiva de registos informáticos, de forma a todos os profissionais terem acesso à informação clínica do utente. Boa relação entre os profissionais.	0	1	0	0	0	1
Ações de sensibilização para a Qualidade Maior responsabilização dos profissionais	0	1	0	0	0	1
Discussão por todos os profissionais do plano de ação Discussão de estratégia para melhorar os indicadores Feedback regular dos resultados dos indicadores	0	0	1	0	0	1
Disponibilização de meios informáticos para podermos trabalhar eficazmente; SAPE	0	1	0	0	0	1
Envolvimento de todos os profissionais. Liderança efetiva	0	1	0	0	0	1
Formações para atendimento adequado Reuniões entre os profissionais	0	0	0	0	1	1
Meio informático para avaliar a produção da unidade. Registos de SAPE devidamente parametrizado	0	1	0	0	0	1
Melhorar o sistema informático	0	1	0	0	0	1
Melhorava o sistema informático Aumentava a promoção dos programas informáticos	0	1	0	0	0	1
Necessidade de formação Necessidade de sensibilização	0	0	1	0	0	1
Novas instalações Mais e melhor formação	0	0	1	0	0	1
Recursos materiais com qualidade e em qualidade Reuniões de grupo interdisciplinares pelo menos uma vez por mês	0	1	0	0	0	1
Rotatividade	0	1	0	0	0	1
Ter material informático adequado e formação de acordo com os registos necessários (mesma linguagem, mesmo método de raciocínio).	0	1	0	0	0	1
Total	12	28	16	2	19	77

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 7 RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS (CRITÉRIO 7)

### 7.1 SATISFAÇÃO GLOBAL E COM OS SISTEMAS DE GESTÃO

**Tabela de Frequências 68 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Imagem perante a comunidade**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,3	1,3	1,3
Insatisfeito	9	11,7	11,7	13,0
Muito insatisfeito	2	2,6	2,6	15,6
Muito satisfeito	1	1,3	1,3	16,9
Não sei / não respondo	9	11,7	11,7	28,6
Satisfeito	55	71,4	71,4	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 69 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Imagem perante a comunidade] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Imagem perante a comunidade]					Total	
		Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo		Satisfeito
Assistentes Operacionais	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	4 33,3%	8 66,7%	12 100,0%
Enfermeiros	1 3,6%	6 21,4%	0 .0%	1 3,6%	0 .0%	20 71,4%	28 100,0%
Médicos	0 .0%	1 6,3%	1 6,3%	0 .0%	3 18,8%	11 68,8%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	1 50,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	0 .0%	1 5,3%	1 5,3%	0 .0%	2 10,5%	15 78,9%	19 100,0%
Total	1 1,3%	9 11,7%	2 2,6%	1 1,3%	9 11,7%	55 71,4%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 70 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Desempenho global**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	8	10,4	10,4	10,4
Muito insatisfeito	4	5,2	5,2	15,6
Muito satisfeito	5	6,5	6,5	22,1
Não sei / não respondo	6	7,8	7,8	29,9
Satisfeito	54	70,1	70,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 71 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Desempenho global] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Desempenho global]					Total
	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	0 .0%	1 8,3%	1 8,3%	9 75,0%	12 100,0%
Enfermeiros	6 21,4%	1 3,6%	1 3,6%	2 7,1%	18 64,3%	28 100,0%
Médicos	1 6,3%	1 6,3%	1 6,3%	1 6,3%	12 75,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	0 .0%	2 10,5%	2 10,5%	2 10,5%	13 68,4%	19 100,0%
Total	8 10,4%	4 5,2%	5 6,5%	6 7,8%	54 70,1%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 72 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Relacionamento com os utentes, famílias e comunidade**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	5	6,5	6,5	6,5
Muito satisfeito	17	22,1	22,1	28,6
Não sei / não respondo	6	7,8	7,8	36,4
Satisfeito	49	63,6	63,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 73 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Relacionamento com os utentes, famílias e comunidade] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Relacionamento com os utentes, famílias e comunidade]				Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	0 0,0%	1 8,3%	1 8,3%	10 83,3%	12 100,0%
Enfermeiros	2 7,1%	10 35,7%	0 0,0%	16 57,1%	28 100,0%
Médicos	1 6,3%	1 6,3%	2 12,5%	12 75,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	1 5,3%	5 26,3%	3 15,8%	10 52,6%	19 100,0%
Total	5 6,5%	17 22,1%	6 7,8%	49 63,6%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 74 – Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade/ Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Nível de envolvimento dos profissionais na organização**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	12	15,6	15,6	15,6
Muito insatisfeito	3	3,9	3,9	19,5
Muito satisfeito	10	13,0	13,0	32,5
Não sei / não respondo	6	7,8	7,8	40,3
Satisfeito	46	59,7	59,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 75 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Nível de envolvimento dos profissionais na organização] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Nível de envolvimento dos profissionais na organização]					Total
	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	0 0,0%	0 0,0%	1 8,3%	10 83,3%	12 100,0%
Enfermeiros	5 17,9%	2 7,1%	8 28,6%	2 7,1%	11 39,3%	28 100,0%
Médicos	3 18,8%	1 6,3%	0 0,0%	1 6,3%	11 68,8%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	2 10,5%	0 0,0%	2 10,5%	2 10,5%	13 68,4%	19 100,0%
Total	12 15,6%	3 3,9%	10 13,0%	6 7,8%	46 59,7%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 76 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Envolvimento dos profissionais nos processos de tomada de decisões**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	15	19,5	19,5	19,5
Muito insatisfeito	5	6,5	6,5	26,0
Muito satisfeito	8	10,4	10,4	36,4
Não sei / não respondo	5	6,5	6,5	42,9
Satisfeito	44	57,1	57,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 77 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Envolvimento dos profissionais nos processos de tomada de decisões] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Envolvimento dos profissionais nos processos de tomada de decisões]					Total
	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	1 8,3%	1 8,3%	1 8,3%	8 66,7%	12 100,0%
Enfermeiros	5 17,9%	3 10,7%	4 14,3%	2 7,1%	14 50,0%	28 100,0%
Médicos	6 37,5%	1 6,3%	1 6,3%	0 0,0%	8 50,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	3 15,8%	0 0,0%	2 10,5%	2 10,5%	12 63,2%	19 100,0%
Total	15 19,5%	5 6,5%	8 10,4%	5 6,5%	44 57,1%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 78 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Mecanismos de consulta e diálogo nas equipas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	23	29,9	29,9	29,9
Muito insatisfeito	3	3,9	3,9	33,8
Muito satisfeito	8	10,4	10,4	44,2
Não sei / não respondo	7	9,1	9,1	53,2
Satisfeito	36	46,8	46,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 79 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Mecanismos de consulta e diálogo nas equipas] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Mecanismos de consulta e diálogo nas equipas]					Total
	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	2 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	4 33,3%	6 50,0%	12 100,0%
Enfermeiros	10 35,7%	2 7,1%	5 17,9%	0 0,0%	11 39,3%	28 100,0%
Médicos	6 37,5%	1 6,3%	1 6,3%	0 0,0%	8 50,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	4 21,1%	0 0,0%	2 10,5%	3 15,8%	10 52,6%	19 100,0%
Total	23 29,9%	3 3,9%	8 10,4%	7 9,1%	36 46,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 80 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Forma como são recompensados os esforços individuais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	26	33,8	33,8	33,8
Muito insatisfeito	9	11,7	11,7	45,5
Muito satisfeito	6	7,8	7,8	53,2
Não sei / não respondo	12	15,6	15,6	68,8
Satisfeito	24	31,2	31,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 81 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Forma como são recompensados os esforços individuais] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Forma como são recompensados os esforços individuais]					Total
	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	1 8,3%	0 0,0%	4 33,3%	6 50,0%	12 100,0%
Enfermeiros	13 46,4%	4 14,3%	3 10,7%	2 7,1%	6 21,4%	28 100,0%
Médicos	4 25,0%	2 12,5%	1 6,3%	3 18,8%	6 37,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	6 31,6%	2 10,5%	2 10,5%	3 15,8%	6 31,6%	19 100,0%
Total	26 33,8%	9 11,7%	6 7,8%	12 15,6%	24 31,2%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 82 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Forma como são recompensados os esforços do grupo / equipa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	30	39,0	39,0	39,0
Muito insatisfeito	4	5,2	5,2	44,2
Muito satisfeito	3	3,9	3,9	48,1
Não sei / não respondo	12	15,6	15,6	63,6
Satisfeito	28	36,4	36,4	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 83 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Forma como são recompensados os esforços do grupo / equipa] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Forma como são recompensados os esforços do grupo / equipa]					Total
	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	2 16,7%	0 0,0%	1 8,3%	4 33,3%	5 41,7%	12 100,0%
Enfermeiros	15 53,6%	2 7,1%	1 3,6%	2 7,1%	8 28,6%	28 100,0%
Médicos	5 31,3%	1 6,3%	0 0,0%	2 12,5%	8 50,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	6 31,6%	1 5,3%	1 5,3%	4 21,1%	7 36,8%	19 100,0%
Total	30 39,0%	4 5,2%	3 3,9%	12 15,6%	28 36,4%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 84 - Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: Postura da organização face à mudança e à inovação**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	16	20,8	20,8	20,8
Muito insatisfeito	3	3,9	3,9	24,7
Muito satisfeito	3	3,9	3,9	28,6
Não sei / não respondo	14	18,2	18,2	46,8
Satisfeito	41	53,2	53,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 85 - Grupo profissional \* Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / Centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Postura da organização face à mudança e à inovação] - Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique, por favor, o seu grau de satisfação relativamente à Unidade / centro de Saúde a que pertence, no que respeita a: [Postura da organização face à mudança e à inovação]					Total
	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	0 ,0%	1 8,3%	4 33,3%	6 50,0%	12 100,0%
Enfermeiros	11 39,3%	1 3,6%	2 7,1%	2 7,1%	12 42,9%	28 100,0%
Médicos	1 6,3%	1 6,3%	0 ,0%	3 18,8%	11 68,8%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	3 15,8%	1 5,3%	0 ,0%	5 26,3%	10 52,6%	19 100,0%
Total	16 20,8%	3 3,9%	3 3,9%	14 18,2%	41 53,2%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

## 7.2 SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO (SUBCRITÉRIO 7.1)

**Tabela de Frequências 86 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Limpeza e higiene dos locais de trabalho**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	7	9,1	9,1	9,1
Muito satisfeito	10	13,0	13,0	22,1
Muito insatisfeito	3	3,9	3,9	26,0
Satisfeito	57	74,0	74,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 87 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Limpeza e higiene dos locais de trabalho] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Limpeza e higiene dos locais de trabalho]				Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	0 ,0%	1 8,3%	1 8,3%	10 83,3%	12 100,0%
Enfermeiros	4 14,3%	6 21,4%	1 3,6%	17 60,7%	28 100,0%
Médicos	2 12,5%	1 6,3%	0 ,0%	13 81,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	1 5,3%	2 10,5%	1 5,3%	15 78,9%	19 100,0%
Total	7 9,1%	10 13,0%	3 3,9%	57 74,0%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 88 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Conforto e comodidade, incluindo a climatização dos locais de trabalho**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	14	18,2	18,2	18,2
Muito satisfeito	10	13,0	13,0	31,2
Muito insatisfeito	3	3,9	3,9	35,1
Satisfeito	50	64,9	64,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 89 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Conforto e comodidade, incluindo a climatização dos locais de trabalho] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Conforto e comodidade, incluindo a climatização dos locais de trabalho]				Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	2 16,7%	0 ,0%	1 8,3%	9 75,0%	12 100,0%
Enfermeiros	2 7,1%	9 32,1%	1 3,6%	16 57,1%	28 100,0%
Médicos	4 25,0%	0 ,0%	0 ,0%	12 75,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	2 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	4 21,1%	1 5,3%	1 5,3%	13 68,4%	19 100,0%
Total	14 18,2%	10 13,0%	3 3,9%	50 64,9%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 90 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Espaço físico, quanto às áreas e gabinetes para o desenvolvimento das diferentes atividades e funções**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	12	15,6	15,6	15,6
Muito satisfeito	9	11,7	11,7	27,3
Muito insatisfeito	3	3,9	3,9	31,2
Satisfeito	53	68,8	68,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 91 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Espaço físico, quanto às áreas e gabinetes para o desenvolvimento das diferentes atividades e funções] - Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Espaço físico, quanto às áreas e gabinetes para o desenvolvimento das diferentes atividades e funções]				Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	1 8,3%	0 ,0%	0 ,0%	11 91,7%	12 100,0%
Enfermeiros	5 17,9%	9 32,1%	2 7,1%	12 42,9%	28 100,0%
Médicos	3 18,8%	0 ,0%	0 ,0%	13 81,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	3 15,8%	0 ,0%	1 5,3%	15 78,9%	19 100,0%
Total	12 15,6%	9 11,7%	3 3,9%	53 68,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 92 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Condições de segurança e proteção contra roubos**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	37	48,1	48,1	48,1
Muito satisfeito	2	2,6	2,6	50,6
Não sei / não respondo	7	9,1	9,1	59,7
Muito insatisfeito	10	13,0	13,0	72,7
Satisfeito	21	27,3	27,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 93 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Condições de segurança e proteção contra roubos] - Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Condições de segurança e proteção contra roubos]					Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	6 50,0%	0 .0%	3 25,0%	2 16,7%	1 8,3%	12 100,0%
Enfermeiros	15 53,6%	2 7,1%	1 3,6%	3 10,7%	7 25,0%	28 100,0%
Médicos	5 31,3%	0 .0%	2 12,5%	1 6,3%	8 50,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 .0%	0 .0%	1 50,0%	0 .0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	10 52,6%	0 .0%	1 5,3%	3 15,8%	5 26,3%	19 100,0%
Total	37 48,1%	2 2,6%	7 9,1%	10 13,0%	21 27,3%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 94 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Serviços de refeitório e bar para os profissionais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	1	1,3	1,3	1,3
Muito satisfeito	20	26,0	26,0	27,3
Não sei / não respondo	2	2,6	2,6	29,9
Muito insatisfeito	6	7,8	7,8	37,7
Muito insatisfeito	11	14,3	14,3	51,9
Satisfeito	37	48,1	48,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 95 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Serviços de refeitório e bar para os profissionais] - Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Serviços de refeitório e bar para os profissionais]						Total
		Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	0 .0%	2 16,7%	0 .0%	1 8,3%	2 16,7%	7 58,3%	12 100,0%
Enfermeiros	1 3,6%	9 32,1%	2 7,1%	4 14,3%	3 10,7%	9 32,1%	28 100,0%
Médicos	0 .0%	4 25,0%	0 .0%	0 .0%	3 18,8%	9 56,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	1 50,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	1 50,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	0 .0%	4 21,1%	0 .0%	1 5,3%	3 15,8%	11 57,9%	19 100,0%
Total	1 1,3%	20 26,0%	2 2,6%	6 7,8%	11 14,3%	37 48,1%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 96 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Equipamentos informáticos necessários ao desenvolvimento das atividades**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	15	19,5	19,5	19,5
Muito satisfeito	3	3,9	3,9	23,4
Não sei / não respondo	7	9,1	9,1	32,5
Muito insatisfeito	15	19,5	19,5	51,9
Satisfeito	37	48,1	48,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 97 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Equipamentos informáticos necessários ao desenvolvimento das atividades] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho no que respeita a: [Equipamentos informáticos necessários ao desenvolvimento das atividades]					Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	3 25,0%	0 ,0%	3 25,0%	1 8,3%	5 41,7%	12 100,0%
Enfermeiros	7 25,0%	2 7,1%	0 ,0%	7 25,0%	12 42,9%	28 100,0%
Médicos	3 18,8%	0 ,0%	0 ,0%	3 18,8%	10 62,5%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	2 10,5%	1 5,3%	4 21,1%	2 10,5%	10 52,6%	19 100,0%
Total	15 19,5%	3 3,9%	7 9,1%	15 19,5%	37 48,1%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 98 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Equipamentos de uso clínico necessários ao desenvolvimento das atividades**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	21	27,3	27,3	27,3
Muito satisfeito	3	3,9	3,9	31,2
Não sei / não respondo	10	13,0	13,0	44,2
Muito insatisfeito	7	9,1	9,1	53,2
Satisfeito	36	46,8	46,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 99 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Equipamentos de uso clínico necessários ao desenvolvimento das atividades] - Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Equipamentos de uso clínico necessários ao desenvolvimento das atividades]					Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	3 25,0%	0 ,0%	4 33,3%	0 ,0%	5 41,7%	12 100,0%
Enfermeiros	10 35,7%	2 7,1%	0 ,0%	4 14,3%	12 42,9%	28 100,0%
Médicos	3 18,8%	0 ,0%	0 ,0%	2 12,5%	11 68,8%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	5 26,3%	1 5,3%	4 21,1%	1 5,3%	8 42,1%	19 100,0%
Total	21 27,3%	3 3,9%	10 13,0%	7 9,1%	36 46,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 100 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Ambiente de trabalho no que respeita à satisfação dos profissionais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,3	1,3	1,3
Insatisfeito	14	18,2	18,2	19,5
Muito satisfeito	9	11,7	11,7	31,2
Não sei / não respondo	1	1,3	1,3	32,5
Muito insatisfeito	4	5,2	5,2	37,7
Satisfeito	48	62,3	62,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 101 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Ambiente de trabalho no que respeita à satisfação dos profissionais] - Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Ambiente de trabalho no que respeita à satisfação dos profissionais]					Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	0 ,0%	2 16,7%	1 8,3%	0 ,0%	1 8,3%	8 12 100,0%
Enfermeiros	0 ,0%	6 21,4%	4 14,3%	0 ,0%	1 3,6%	17 28 100,0%
Médicos	0 ,0%	3 18,8%	1 6,3%	0 ,0%	1 6,3%	11 16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 ,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 50,0%	1 2 100,0%
Técnicos Administrativos	1 5,3%	2 10,5%	3 15,8%	1 5,3%	1 5,3%	11 19 100,0%
Total	1 1,3%	14 18,2%	9 11,7%	1 1,3%	4 5,2%	48 77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 102 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Recursos humanos disponíveis**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	20	26,0	26,0	26,0
Muito satisfeito	6	7,8	7,8	33,8
Não sei / não respondo	4	5,2	5,2	39,0
Muito insatisfeito	4	5,2	5,2	44,2
Satisfeito	43	55,8	55,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 103 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Recursos humanos disponíveis] Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Recursos humanos disponíveis]					Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respon.	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	4 33,3%	0 ,0%	1 8,3%	0 ,0%	7 58,3%	12 100,0%
Enfermeiros	8 28,6%	4 14,3%	0 ,0%	1 3,6%	15 53,6%	28 100,0%
Médicos	3 18,8%	1 6,3%	0 ,0%	0 ,0%	12 75,0%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	0 ,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	4 21,1%	1 5,3%	3 15,8%	2 10,5%	9 47,4%	19 100,0%
Total	20 26,0%	6 7,8%	4 5,2%	4 5,2%	43 55,8%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 104 - Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfeito	10	13,0	13,0	13,0
Muito satisfeito	11	14,3	14,3	27,3
Não sei / não respondo	5	6,5	6,5	33,8
Muito insatisfeito	1	1,3	1,3	35,1
Satisfeito	50	64,9	64,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 105 - Grupo profissional \* Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais] - Crosstabulation**

Grupo profissional	Indique o seu grau de satisfação relativamente às condições de trabalho proporcionadas na Unidade onde trabalha, no que respeita a: [Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais]					Total
	Insatisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Muito insatisfeito	Satisfeito	
Assistentes Operacionais	2 16,7%	1 8,3%	3 25,0%	0 .0%	6 50,0%	12 100,0%
Enfermeiros	4 14,3%	7 25,0%	0 .0%	0 .0%	17 60,7%	28 100,0%
Médicos	2 12,5%	1 6,3%	0 .0%	0 .0%	13 81,3%	16 100,0%
Outros Profissionais de Saúde	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	2 100,0%	2 100,0%
Técnicos Administrativos	2 10,5%	2 10,5%	2 10,5%	1 5,3%	12 63,2%	19 100,0%
Total	10 13,0%	11 14,3%	5 6,5%	1 1,3%	50 64,9%	77 100,0%

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)

**Tabela de Frequências 106 - O questionário termina aqui. Por favor, use o espaço que se segue para expressar algum comentário ou sugestão para melhorarmos os cuidados / serviços prestados \* Grupo profissional Crosstabulation**

O questionário termina aqui. Por favor, use o espaço que se segue para expressar algum comentário ou sugestão para melhorarmos os cuidados / serviços prestados	Grupo profissional					Total
	Assist Operac	Enfer	Méd	Outros Prof Saúde	Téc Admin	
	11	25	15	2	16	69
As medidas organizacionais e de bom funcionamento já foram referidas anteriormente ou seja: equipamento informático adequado ao bom funcionamento da Unidade bem como maior autonomia na tomada de decisões por parte da Unidade Funcional, contribuindo assim para uma maior capacidade de resposta mais eficiente e eficaz.	0	0	0	0	1	1
Maior entrosamento entre todos os grupos profissionais	0	0	0	0	1	1
Maior supervisão e interesse por parte da ARSA pelo desempenho de cada agrupamento e satisfação dos seus profissionais. Observarem o nível de satisfação da comunidade e profissionais de saúde de uma forma periódica dando feedback dos resultados e monitorizando a implementação e evolução das alterações implementadas	0	1	0	0	0	1
Melhoria do equipamento informático.	1	0	0	0	0	1
Maior autonomia da Unidade Funcional...						
Monitorização do Agrupamento pela ARS e estímulo profissional á Unidade Funcional	0	1	0	0	0	1
Para poder prestar bons cuidados de saúde é necessário que o computador tenha rede para se poder trabalhar. Ter acesso aos programas é indispensável.	0	0	1	0	0	1
Por vezes fazia falta um pouco mais de tolerância ajuda e humildade.	0	0	0	0	1	1
Tal como já foi dito anteriormente o equipamento informático é de extrema importância nos dias que correm para se efectuar um trabalho de qualidade. Por outro lado penso que a Unidade onde trabalho bem como as outras unidades funcionais não deveriam estar tão dependentes das unidades de gestão pelo menos no que diz respeito a assuntos que não envolvam custos.	0	1	0	0	0	1
Total	12	28	16	2	19	77

Fonte: Elaboração própria (SPSS – Versão 18.0)