

# RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA CLIENTES DA CASA  
DE ACOLHIMENTO DE JOVENS DE CASTELO BRANCO

MAIO 2018

## Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para os Clientes da CAJCB- 2018

Período de recolha: 11 a 25 de Maio de 2018

Dando cumprimento à Lei 66-B/2007 alínea a) do nº2 do Artigo 15º, foi aplicado o Questionário de Satisfação aos Clientes da CAJCB, cujo resultado constará no presente Relatório.

Consoante a Resposta Social foi consolidado um modelo de questionário garantindo-se o anonimato e confidencialidade. O mesmo pretendeu avaliar a satisfação dos/as clientes visando melhorar o desempenho organizacional e a satisfação dos/as clientes. A análise dos resultados permitirá, assim, monitorizar a perceção dos/as inquiridos/as sobre o desempenho organizacional e possibilitar a melhoria de determinadas áreas contribuindo para a definição de novas metas a atingir.

Universo da amostra – 12 clientes

Foram estabelecidos oito conjuntos de questões temáticas:

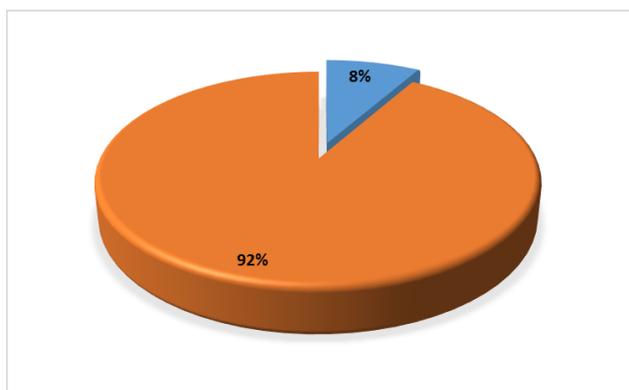
1. Informação Sociodemográfica (Género; Idade; Habilitações Literárias);
2. Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas;
3. Produtos e serviços;
4. Organização e gestão da intervenção;
5. Competência técnica;
6. Atendimentos e comunicação;
7. Recomendaria a Casa a outra (s) pessoa(s)?;
8. Grau de Satisfação Geral.

A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo *likert*: 1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Nem concordo, nem discordo; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente; NS= Não Sei/Não Responde; NA= Não se Aplica.

A fiabilidade do Questionário foi medida com recurso ao índice *Alpha de Cronbach*, revelando elevada consistência interna num total de 31 itens ( $\alpha = 0,949$ ).

## Análise dos Resultados

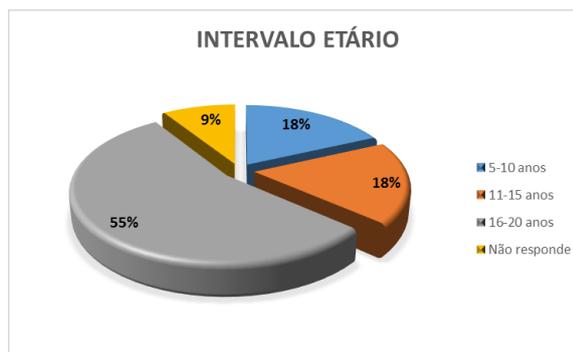
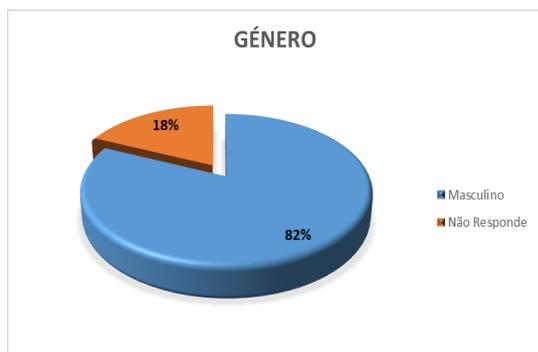
Do Universo da amostra apenas se apuraram 11 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 92% do universo existente.



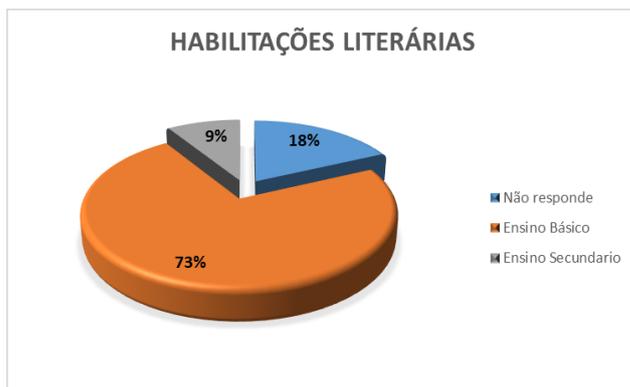
Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
12	11	92

Constata-se que 8% dos clientes não aderiram a este método de avaliação da Organização.

### 1. Informação Sociodemográfica (Género; Idade; Habilitações Literárias)



Verifica-se que a maioria dos/as inquiridos/as são do género masculino, com uma percentagem de 72%, comparativamente aos 18% que não responde. E que a faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 16-21 anos (55%), seguida da faixa etária dos 11-15 anos (18%) e da faixa etária de 5-10 anos (18%). Sendo que uma grande percentagem, de 9%, “não responde”.



Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Básico, com uma representação 73%. Seguida do Ensino Secundário, com uma percentagem 9% e 18% “não responde”.

## 2. Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas\*



Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que as *Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética* são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concordo totalmente” e “concordo” (um total de 90%). Contrariamente aos 6% que assinala “por vezes” e 4% “discordo” que, segundo a análise, nos remete para a questão relacionadas com “o acesso à Casa é fácil”. Considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

## 3. Produtos e serviços\*



Através do gráfico constata-se que em relação aos *Produtos e Serviços* maioritariamente responde que “concorda totalmente” e “concorda” (total de 91%), com relação às questões: “as refeições são bem

cozinhas”, “transporte é adequado às necessidades”, “a Casa disponibiliza os serviços adequados” e “as atividades desenvolvidas são diversificadas”.

Sendo que 5% responde “por vezes”, 2% “discordo” e 2% “discordo totalmente”, que através da análise, nos remete para a questão: “as ementas são adequadas”. Porém, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

#### 4. Organização e gestão da intervenção\*

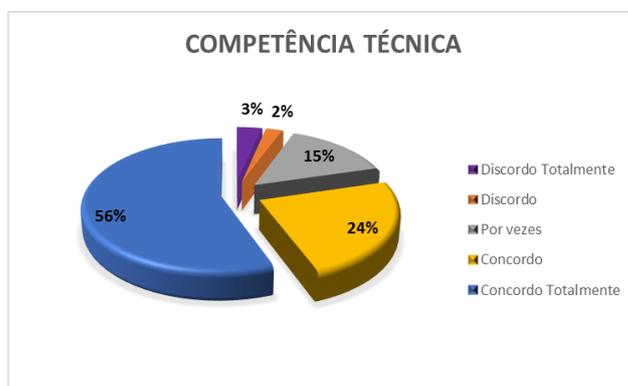


Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Organização e Gestão da Intervenção* são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total de 87%), com referência às questões: “sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção”, “considero adequados os métodos de intervenção utilizados” e “pessoal técnico estimula o meu interesse pelas atividades realizadas”.

Destaca-se ainda a percentagem de resposta “por vezes”, “discordo totalmente” e “discordo” (13%) que, com a análise, nos remete para as questões: “sou esclarecido/a sobre as estratégias de intervenção” e “os horários das atividades são adequados às minhas necessidades”.

Desta forma, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

#### 5. Competência técnica\*



Perante análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Competência Técnica* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 80%), na apreciação das respostas, destacam-se as questões: “o pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções”, “o pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao

desempenho das suas funções”, “o pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada” e “estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico”.

Em contrapartida, 15% seleciona a opção “por vezes”, 3% “discordo totalmente” e 2% “discordo” que, com a análise, evidência as questões: “o pessoal técnico revela conhecimentos adequados”, “pessoal técnico age de forma profissional e humanizada. Contudo, considera-se como positiva a avaliação geral deste grupo” e “noto uma evolução positiva desde o início da frequência deste serviço”.

Considera-se como positiva a avaliação geral deste grupo.

## 6. Atendimentos e comunicação\*



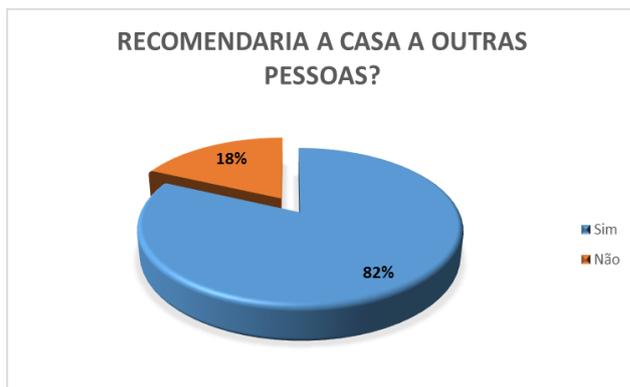
Com análise das respostas obtidas pode-se considerar que o *Atendimento e Comunicação* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 93%), remetendo-nos para as questões: “é fácil comunicar com o/a responsável”, “sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito”, sou sempre bem atendido/a” e “de uma forma geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis”.

Porém, 7% selecionaram a opção “por vezes” e “discordo totalmente” com enfoque na questão: “tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela”.

Desta forma, considera-se como positiva a avaliação geral deste grupo.

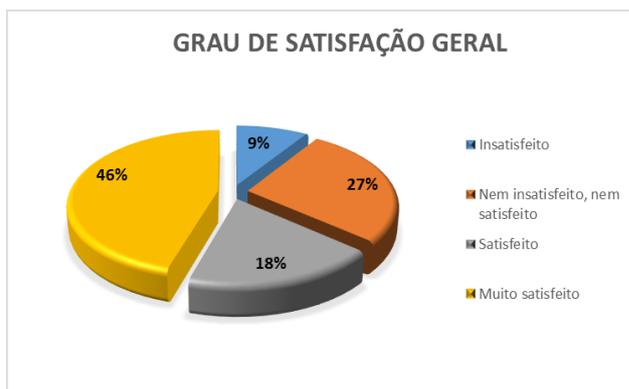
\*Para melhor apreciação, os resultados foram analisados à luz da seguinte escala: 1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Nem concordo, nem discordo; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente; NS= Não Sei/Não Responde; NA= Não se Aplica.

### 7. Recomendaria a Casa a outra (s) pessoa(s)?



Na questão “Recomendaria a Casa a outra (s) pessoa(s)?” 82% dos/as inquiridos/as respondeu “sim” e 18% respondeu “não”. Portanto, uma análise positiva em relação à Resposta Social.

### 8. Grau de Satisfação Geral



Em relação à questão sobre o “Grau de satisfação geral” acerca da Casa verificamos uma diversidade de respostas. Sendo que um total de 64% se encontra “muito satisfeito” e “satisfeito”. Uma percentagem de 27% não se encontra “nem insatisfeito, nem satisfeito” e 9% respondeu “insatisfeito”. Ainda assim é feita uma análise positiva em relação ao Grau de Satisfação Geral.

### Sugestões

Dos inquiridos/as, doze apresentaram sugestões/observações com os seguintes apontamentos: importância da escuta ativa para com os/as jovens; considerada a necessidade de mais colaboradores/as e a observação da hora de deitar ser alterada para mais tarde.

## Outros indicadores

### Tabela dinâmica de correlações

A análise dos resultados obtidos permitiu, ainda, encontrar algumas associações positivas estatisticamente significativas entre o grau de satisfação com o serviço e as Dimensões temáticas seguir expostas:

Variável em análise	Valor da correlação	Questão	Dimensão temática
Grau de satisfação geral	,542	4. A sala de atendimento garante a privacidade	Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética
	,767	7. É fácil identificar os espaços	
	,728	9. As refeições são bem cozinhadas	Produtos e Serviços
	,243	12. As atividades desenvolvidas são diversificadas.	
	,325	15. Considero adequados os métodos de intervenção utilizados	Organização e Gestão da Intervenção
	,294	16. O pessoal técnico estimula o ,meu interesse pelas atividades realizadas	
	,966	20. O pessoal técnico revela conhecimentos adequados	Competência Técnica
	,941	23. Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico.	
	,666	27. É fácil comunicar com o/a responsável	Atendimento e Comunicação
	,542	30. De uma forma geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis.	

\*\*A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades)

## Conclusão

Os Questionários foram desenvolvidos à luz de uma abordagem de melhoria contínua. Apesar dos resultados se revelarem satisfatórios, com 64% em relação ao Grau de Satisfação Geral, ainda assim existem alguns itens cujos resultados apurados merecem uma análise aprofundada das causas.

Pelo que as maiores oportunidades de melhoria se encontram em termos dos Produtos e Serviços, no que respeita às atividade, particularmente através da questão “as atividades desenvolvidas são diversificadas”, outra dimensão temática Organização e Gestão da Intervenção, especialmente em relação à questão “o pessoal técnico estimula o meu interesse pelas atividades realizadas”.

De realçar que todas as observações/ sugestões são entendidas como oportunidades de melhoria.

Assim, concluímos que o seu grau de satisfação se encontra concretizado, de acordo com as regras e procedimentos implementados na Instituição.

### Anexos:

- Anexo I - Resultado *Alfa de Cronbach*;
- Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta;
- Anexo II- Tabelas de Frequência por Grupos de Variáveis

## Anexo I - Resultado *Alfa de Cronbach*

### Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,949	31

**Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta**
**O acesso à Casa é fácil**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	10,0	33,3	33,3
	Concordo	2	10,0	33,3	66,7
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	83,3
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O espaço à Casa é adequado às necessidades**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	10,0	33,3	33,3
	Concordo	1	5,0	16,7	50,0
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	66,7
	Não se aplica	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**As salas possuem equipamentos adequados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não sabe/Não responde	4	20,0	66,7	66,7
	Não se aplica	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**A sala de atendimento garante a privacidade**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	33,3	33,3
	Não sabe/Não responde	3	15,0	50,0	83,3
	Não se aplica	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Os espaços possuem boas condições de higiene**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	5,0	16,7	16,7
	Não sabe/Não responde	3	15,0	50,0	66,7
	Não se aplica	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O horário de funcionamento é ajustado às necessidades**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	16,7	16,7
	Concordo	1	5,0	16,7	33,3
	Concordo Totalmente	2	10,0	33,3	66,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

### É fácil identificar os espaços

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	16,7	16,7
	Por vezes	1	5,0	16,7	33,3
	Concordo	1	5,0	16,7	50,0
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	66,7
	Não se aplica	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

### As ementas são adequadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	5,0	16,7	16,7
	Por vezes	3	15,0	50,0	66,7
	Concordo	1	5,0	16,7	83,3
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

### As refeições são bem cozinhadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	10,0	33,3	33,3
	Concordo	3	15,0	50,0	83,3
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O transporte é adequado às necessidades**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	16,7	16,7
	Concordo	1	5,0	16,7	33,3
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	50,0
	Não se aplica	3	15,0	50,0	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**A CASA disponibiliza serviços adequados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	16,7	16,7
	Concordo	1	5,0	16,7	33,3
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	50,0
	Não sabe/Não responde	2	10,0	33,3	83,3
	Não se aplica	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**As atividades desenvolvidas são diversificadas**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	1	5,0	16,7	16,7
	Não sabe/Não responde	3	15,0	50,0	66,7
	Não se aplica	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	33,3	33,3
	Não sabe/Não responde	3	15,0	50,0	83,3
	Não se aplica	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Sou esclarecido/a sobre as estratégias intervenção**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	33,3	33,3
	Não sabe/Não responde	4	20,0	66,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Considero adequados os métodos de intervenção utilizados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	33,3	33,3
	Não sabe/Não responde	3	15,0	50,0	83,3
	Não se aplica	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O pessoal técnico estimula o meu interesse pelas atividades realizadas**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	16,7
	Não sabe/Não responde	3	15,0	50,0	66,7
	Não se aplica	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Os horários das atividades são adequados às minhas necessidades**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	50,0	50,0
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	66,7
	Não se aplica	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	33,3	33,3
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	50,0
	Não sabe/Não responde	3	15,0	50,0	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	16,7	16,7
	Concordo	2	10,0	33,3	50,0
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	66,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O pessoal técnico revela conhecimentos adequados**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	16,7	16,7
	Por vezes	1	5,0	16,7	33,3
	Concordo	3	15,0	50,0	83,3
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	16,7	16,7
	Por vezes	2	10,0	33,3	50,0
	Concordo	2	10,0	33,3	83,3
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	83,3	83,3
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	10,0	33,3	33,3
	Concordo	2	10,0	33,3	66,7
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	83,3
	Não se aplica	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	83,3	83,3
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Noto uma evolução positiva desde o início da frequência deste serviço**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	4	20,0	66,7	66,7
	Concordo	1	5,0	16,7	83,3
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	5,0	16,7	16,7
	Por vezes	2	10,0	33,3	50,0
	Concordo	1	5,0	16,7	66,7
	Concordo Totalmente	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**É fácil comunicar com o/a responsável**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	5,0	16,7	16,7
	Discordo	1	5,0	16,7	33,3
	Concordo	2	10,0	33,3	66,7
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	83,3
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	16,7	16,7
	Por vezes	1	5,0	16,7	33,3
	Concordo	1	5,0	16,7	50,0
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	66,7
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	83,3
	Não se aplica	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Sou sempre bem atendido/a**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	50,0	50,0
	Concordo Totalmente	2	10,0	33,3	83,3
	Não sabe/Não responde	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**De uma forma geral todos/as os/as colaboradores/as são atenciosos/as e disponíveis**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	83,3	83,3
	Concordo Totalmente	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Recomendaria a Casa a outras pessoas?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	4	20,0	66,7	66,7
	Não	1	5,0	16,7	83,3
	Não Responde	1	5,0	16,7	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

**Grau de satisfação geral**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Insatisfeito	1	5,0	16,7	16,7
	Satisfeito	3	15,0	50,0	66,7
	Não Responde	2	10,0	33,3	100,0
	Total	6	30,0	100,0	
Ausente	Sistema	14	70,0		
Total		20	100,0		

## Anexo II- Tabelas de Frequência por Grupos de Variáveis

### Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$um <sup>a</sup>	Discordo	1	5,6%	16,7%
	Por vezes	6	33,3%	100,0%
	Concordo	8	44,4%	133,3%
	Concordo Totalmente	3	16,7%	50,0%
Total		18	100,0%	300,0%

a. Grupo

### Produtos e Serviços Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$dois <sup>a</sup>	Discordo Totalmente	1	6,3%	20,0%
	Por vezes	7	43,8%	140,0%
	Concordo	7	43,8%	140,0%
	Concordo Totalmente	1	6,3%	20,0%
Total		16	100,0%	320,0%

a. Grupo

### Organização e gestão da intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$tres <sup>a</sup>	Concordo	9	90,0%	225,0%
	Concordo Totalmente	1	10,0%	25,0%
Total		10	100,0%	250,0%

a. Grupo

### Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$quatro <sup>a</sup>	Discordo	2	4,9%	33,3%
	Por vezes	10	24,4%	166,7%
	Concordo	22	53,7%	366,7%
	Concordo Totalmente	7	17,1%	116,7%
Total		41	100,0%	683,3%

a. Grupo

**Atendimento e Comunicação Frequências**

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$cinco <sup>a</sup>	Discordo Totalmente	2	7,7%	33,3%
	Discordo	2	7,7%	33,3%
	Por vezes	3	11,5%	50,0%
	Concordo	12	46,2%	200,0%
	Concordo Totalmente	7	26,9%	116,7%
Total		26	100,0%	433,3%

a. Grupo