

RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA CLIENTES DO ESPAÇO NOV'IDADE

MAIO 2018

Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para os Clientes do Espaço Nov'Idade 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 do Espaço Nov'Idade, 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 – 40 significativos

Foram estabelecidos nove conjuntos de questões temáticas:

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

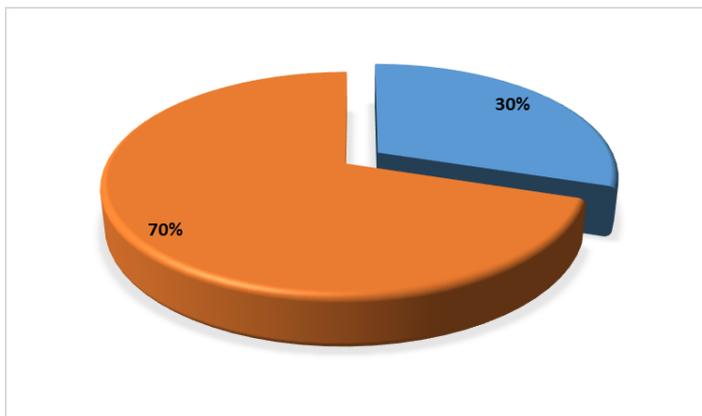
A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo *likert*:

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 ($\alpha = 0,955$).

Análise dos Resultados

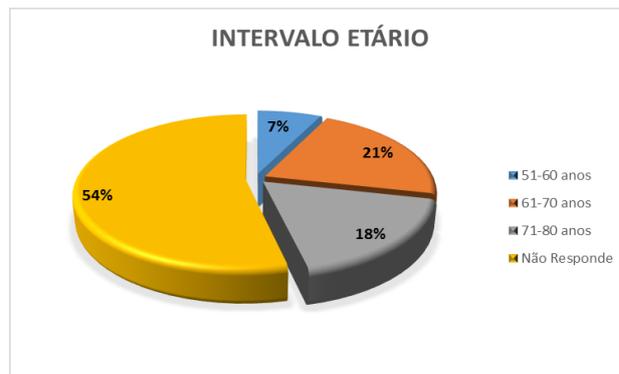
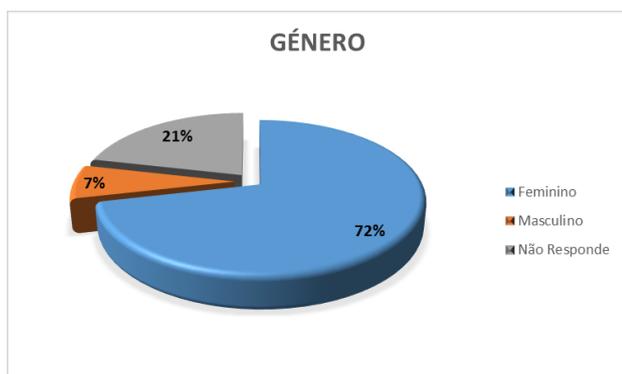
Do Universo da amostra apenas se apuraram 28 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 70% do universo existente.



Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
40	28	70

Constata-se que 30% dos clientes não aderiram a este método de avaliação da Organização.

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

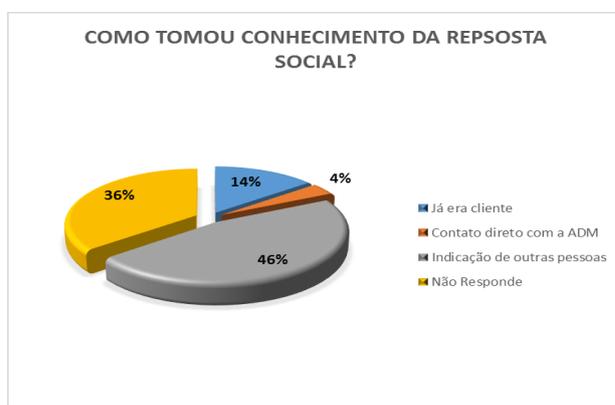


Verifica-se que a maioria dos/as inquiridos/as são do género feminino, com uma percentagem de 72%, comparativamente à representação do género masculino com 7%. E que a faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 61-70 anos (21%), seguida da faixa etária dos 71-80 anos (18%) e da faixa etária de 51-60 anos (7%). Sendo que uma grande percentagem, de 54%, não responde.



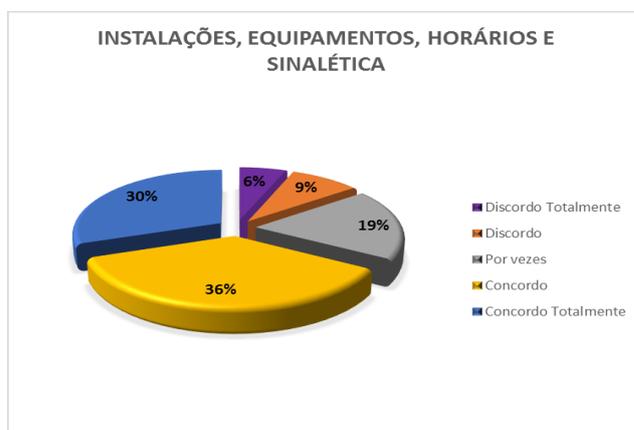
Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Básico, com uma representação 25%. Seguida do Ensino Secundário, com uma percentagem 18% e Ensino Primário, com 11%. Sendo que 46% não responde.

2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?



Em relação à questão “Como tomou conhecimento da Resposta Social?” verificamos que 46% refere “indicação de outras pessoas”, 14% “já era cliente”. E 4% refere “contato direto com a ADM”. Ainda que 36% não tenha mencionado qualquer resposta.

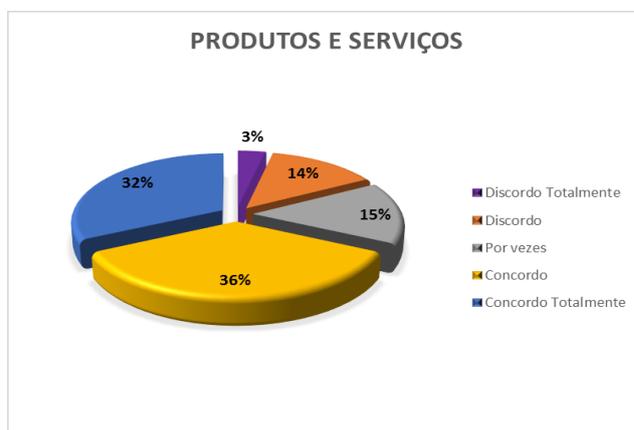
3. Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas*



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” e “concordo totalmente” (um total de 66%). Contrariamente aos 34% que assinala

“por vezes”, “discordo”, “discordo totalmente” que, segundo a análise, nos remete para as questões relacionadas com “as salas possuem equipamentos adequados” e “o acesso ao Espaço Nov’idade é fácil”. Ainda assim, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

4. Produtos e serviços*



Através do gráfico constata-se que em relação aos *Produtos e Serviços* maioritariamente responde que “concorda” e “concorda totalmente” (total de 68%), com relação à questão: “o Espaço Nov’idade disponibiliza os serviços adequados.”

Sendo que, um total de, 32% responde “por vezes”, “discordo”, “discordo totalmente”, que através da análise, nos remete para a questão das “atividades desenvolvidas são diversificadas”. Porém, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

5. Organização e gestão da intervenção*



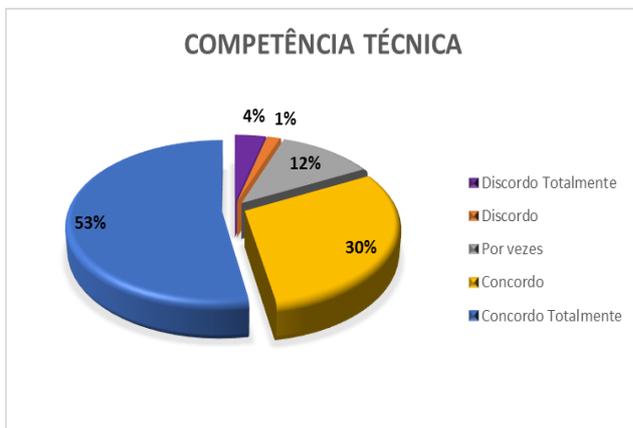
Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que a Organização e Gestão da Intervenção são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total de 82%), com referência às questões relacionadas com o facto de “ser esclarecido/a sobre as estratégias de intervenção”, “o pessoal técnico estimula o meu interesse pelas atividades realizadas” e “sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção”.

Destaca-se ainda a percentagem de resposta “por vezes”, “discordo totalmente” e “discordo” (18%) que, com a análise, nos remete para as questões relacionadas com o facto de “considerar adequados

os métodos de intervenção utilizados” e “os horários das atividades são adequados às minhas necessidades.”

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

6. 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 83%), na apreciação das respostas, destacam-se as questões: “o pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada”, “estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar”, “o pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções” e “o pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções”.

Em contrapartida, 17% seleciona a opção “por vezes” e “discordo totalmente” e “discordo” que, com a análise, evidência as questões relacionadas com “noto uma evolução positiva desde o início da frequência deste serviço” e “estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico”.

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

7. Atendimentos e comunicação*



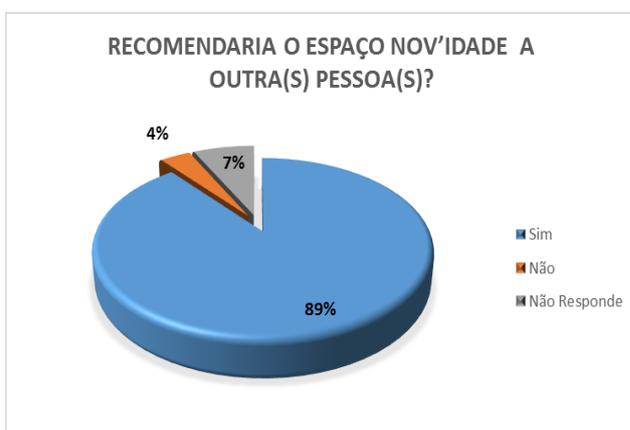
Com análise das respostas obtidas pode-se considerar que o *Atendimento e Comunicação* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 91%), remetendo-nos para as questões: “de uma forma

geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis”, “ é fácil comunicar com o/a responsável” e “sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito”.

Porém, 9% selecionaram a opção “discordo totalmente”, “por vezes” e “discordo” com enfoque nas questões relacionadas com: “tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela” e “sou sempre bem atendido/a”. Desta forma, considera-se como positiva a avaliação geral deste grupo.

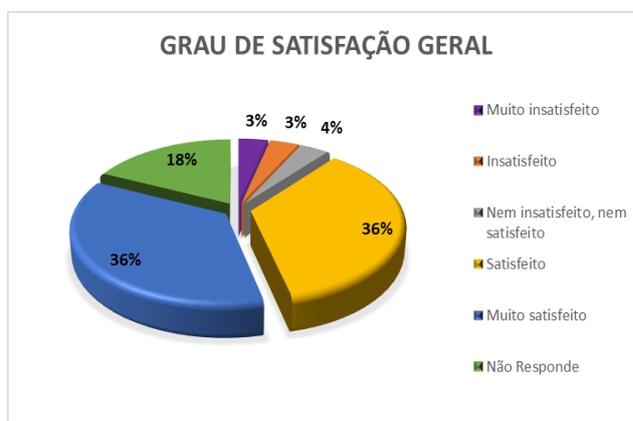
*Para melhor apreciação, os resultados foram analisados à luz da seguinte escala: 1= Discordo Totalmente; 2= Discordo; 3= Nem concordo, nem discordo; 4= Concordo; 5= Concordo Totalmente; NS= Não Sei/Não Responde; NA= Não se Aplica.

8. Recomendaria o Espaço Nov'idade a outra (s) pessoa(s)?



Na questão “Recomendaria o Espaço Nov'idade a outra (s) pessoa(s)?” 89% dos/as inquiridos/as respondeu “sim” e apenas 4% respondeu “não”. Sendo que 7% “não respondeu”. Portanto, uma análise muito positiva em relação à Resposta Social.

9. Grau de Satisfação Geral



Em relação à questão sobre o “Grau de satisfação geral” acerca do Espaço Nov'idade verificamos uma grande diversidade de respostas. Sendo que um total de 72% se encontra “muito satisfeito” e “satisfeito”. Uma percentagem de 18% “não responde”, 4% não se encontra “nem insatisfeito, nem

satisfeito” e 6% respondeu “insatisfeito” e “muito 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: introduzir novas atividades; melhorar a organização do espaço e melhorar o aquecimento.

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	,209	3. As salas possuem equipamentos adequados.	Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética
	,849	5. Os espaços possuem boas condições de higiene.	
	,687	11. O Espaço Nov'Idade disponibiliza os serviços adequados.	Produtos e Serviços
	,446	12. As atividades desenvolvidas são diversificadas.	
	,939	15. Considero adequados os métodos de intervenção utilizados	Organização e Gestão da Intervenção
	,409	17. Os horários das atividades são adequados às minhas necessidades.	
	,959	22. O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada.	Competência Técnica
	,532	23. Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico.	
	,795	29. Sou sempre bem atendido/a.	Atendimento e Comunicação
	,721	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 bastante satisfatórios, com 72% 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 das Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética, no que respeita aos equipamentos, particularmente através da questão “as salas possuem equipamentos adequados”, outra dimensão temática Organização e Gestão da Intervenção, especialmente em relação aos horários das atividades, com referência à questão “os horários das atividades são adequados às minhas necessidades.

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
,955	31

Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

Género

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	20	71,4	71,4	71,4
	Masculino	2	7,1	7,1	78,6
	Não Responde	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Intervalo Etário

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	51-60 anos	2	7,1	7,1	7,1
	61-70 anos	6	21,4	21,4	28,6
	71-80	5	17,9	17,9	46,4
	Não Responde	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Habilitações Literárias

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ensino Primário	3	10,7	10,7	10,7
	Ensino Básico	7	25,0	25,0	35,7
	Ensino Secundário	5	17,9	17,9	53,6
	Não Responde	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Como tomou conhecimento da Reposta Social?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Já era cliente	4	14,3	14,3	14,3
	Contato direto com a ADM	1	3,6	3,6	17,9
	Indicação de outras pessoas	13	46,4	46,4	64,3
	Não Responde	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O acesso ao Espaço Nov'Idade é fácil

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Discordo	1	3,6	3,6	7,1
	Por vezes	2	7,1	7,1	14,3
	Concordo	9	32,1	32,1	46,4
	Concordo Totalmente	13	46,4	46,4	92,9
	Não sabe/Não responde	1	3,6	3,6	96,4
	Não se aplica	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O espaço do Espaço Nov'Idade é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Discordo	4	14,3	14,3	17,9
	Por vezes	3	10,7	10,7	28,6
	Concordo	9	32,1	32,1	60,7
	Concordo Totalmente	10	35,7	35,7	96,4
	Não sabe/Não responde	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

As salas possuem equipamentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Discordo	6	21,4	21,4	25,0
	Por vezes	8	28,6	28,6	53,6
	Concordo	9	32,1	32,1	85,7
	Concordo Totalmente	3	10,7	10,7	96,4
	Não sabe/Não responde	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

A sala de atendimento aos pais garante a privacidade

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	3	10,7	10,7	10,7
	Discordo	2	7,1	7,1	17,9
	Por vezes	2	7,1	7,1	25,0
	Concordo	8	28,6	28,6	53,6
	Concordo Totalmente	1	3,6	3,6	57,1
	Não sabe/Não responde	4	14,3	14,3	71,4
	Não se aplica	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Os espaços possuem boas condições de higiene

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Discordo	2	7,1	7,1	10,7
	Por vezes	12	42,9	42,9	53,6
	Concordo	9	32,1	32,1	85,7
	Concordo Totalmente	1	3,6	3,6	89,3
	Não sabe/Não responde	2	7,1	7,1	96,4
	Não se aplica	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O horário de funcionamento é ajustado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	3	10,7	10,7	10,7
	Por vezes	3	10,7	10,7	21,4
	Concordo	11	39,3	39,3	60,7
	Concordo Totalmente	11	39,3	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

É fácil identificar os espaços

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	7,1	7,1	7,1
	Concordo	7	25,0	25,0	32,1
	Concordo Totalmente	13	46,4	46,4	78,6
	Não sabe/Não responde	5	17,9	17,9	96,4
	Não se aplica	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

As ementas são adequadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Não sabe/Não responde	8	28,6	28,6	32,1
	Não se aplica	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

As refeições são bem cozinhadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não sabe/Não responde	7	25,0	25,0	25,0
	Não se aplica	21	75,0	75,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O transporte é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	2	7,1	7,1	7,1
	Por vezes	1	3,6	3,6	10,7
	Concordo	2	7,1	7,1	17,9
	Concordo Totalmente	2	7,1	7,1	25,0
	Não sabe/Não responde	4	14,3	14,3	39,3
	Não se aplica	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O Espaço Nov'Idade disponibiliza serviços adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Discordo	3	10,7	10,7	14,3
	Por vezes	3	10,7	10,7	25,0
	Concordo	9	32,1	32,1	57,1
	Concordo Totalmente	8	28,6	28,6	85,7
	Não sabe/Não responde	3	10,7	10,7	96,4
	Não se aplica	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

As atividades desenvolvidas são diversificadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	3	10,7	10,7	10,7
	Por vezes	5	17,9	17,9	28,6
	Concordo	10	35,7	35,7	64,3
	Concordo Totalmente	9	32,1	32,1	96,4
	Não sabe/Não responde	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	2	7,1	7,1	7,1
	Por vezes	3	10,7	10,7	17,9
	Concordo	8	28,6	28,6	46,4
	Concordo Totalmente	12	42,9	42,9	89,3
	Não sabe/Não responde	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Sou esclarecido/a sobre as estratégias intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	4	14,3	14,3	17,9
	Concordo	5	17,9	17,9	35,7
	Concordo Totalmente	13	46,4	46,4	82,1
	Não sabe/Não responde	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Considero adequados os métodos de intervenção utilizados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	5	17,9	17,9	21,4
	Concordo	8	28,6	28,6	50,0
	Concordo Totalmente	13	46,4	46,4	96,4
	Não sabe/Não responde	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O pessoal técnico estimula o meu interesse pelas atividades realizadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	2	7,1	7,1	10,7
	Concordo	9	32,1	32,1	42,9
	Concordo Totalmente	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Os horários das atividades são adequados às minhas necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	3	10,7	10,7	10,7
	Por vezes	1	3,6	3,6	14,3
	Concordo	7	25,0	25,0	39,3
	Concordo Totalmente	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Concordo	7	25,0	25,0	28,6
	Concordo Totalmente	18	64,3	64,3	92,9
	Não sabe/Não responde	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	4	14,3	14,3	17,9
	Concordo	6	21,4	21,4	39,3
	Concordo Totalmente	7	25,0	25,0	64,3
	Não sabe/Não responde	2	7,1	7,1	71,4
	Não se aplica	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O pessoal técnico revela conhecimentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Concordo	10	35,7	35,7	39,3
	Concordo Totalmente	15	53,6	53,6	92,9
	Não sabe/Não responde	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	4	14,3	14,3	17,9
	Concordo	7	25,0	25,0	42,9
	Concordo Totalmente	15	53,6	53,6	96,4
	Não se aplica	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	3	10,7	10,7	14,3
	Concordo	8	28,6	28,6	42,9
	Concordo Totalmente	5	17,9	17,9	60,7
	Não sabe/Não responde	2	7,1	7,1	67,9
	Não se aplica	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Discordo	1	3,6	3,6	7,1
	Por vezes	2	7,1	7,1	14,3
	Concordo	7	25,0	25,0	39,3
	Concordo Totalmente	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	4	14,3	14,3	17,9
	Concordo	7	25,0	25,0	42,9
	Concordo Totalmente	5	17,9	17,9	60,7
	Não sabe/Não responde	1	3,6	3,6	64,3
	Não se aplica	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Noto uma evolução positiva desde o início da frequência deste serviço

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	2	7,1	7,1	7,1
	Por vezes	5	17,9	17,9	25,0
	Concordo	4	14,3	14,3	39,3
	Concordo Totalmente	16	57,1	57,1	96,4
	Não sabe/Não responde	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Discordo	3	10,7	10,7	14,3
	Concordo	7	25,0	25,0	39,3
	Concordo Totalmente	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

É fácil comunicar com o/a responsável

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	1	3,6	3,6	7,1
	Concordo	8	28,6	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	1	3,6	3,6	7,1
	Concordo	8	28,6	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Sou sempre bem atendido/a

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Por vezes	2	7,1	7,1	10,7
	Concordo	7	25,0	25,0	35,7
	Concordo Totalmente	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	3,6	3,6	3,6
	Concordo	6	21,4	21,4	25,0
	Concordo Totalmente	19	67,9	67,9	92,9
	Não sabe/Não responde	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Recomendaria o Espaço Nov'Idade a outras pessoas?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	25	89,3	89,3	89,3
	Não	1	3,6	3,6	92,9
	Não Responde	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Grau de satisfação geral

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito insatisfeito	1	3,6	3,6	3,6
	Insatisfeito	1	3,6	3,6	7,1
	Nem insatisfeito, nem satisfeito	1	3,6	3,6	10,7
	Satisfeito	10	35,7	35,7	46,4
	Muito satisfeito	10	35,7	35,7	82,1
	Não Responde	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Anexo II- Tabelas de Frequência por Grupos de Variáveis

\$ Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$instalaçõesequipamentoshorário iossinalética ^a	Discordo Totalmente	10	5,8%	35,7%
	Discordo	15	8,8%	53,6%
	Por vezes	32	18,7%	114,3%
	Concordo	62	36,3%	221,4%
	Concordo Totalmente	52	30,4%	185,7%
Total		171	100,0%	610,7%

a. Grupo

\$ Produtos e Serviços Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$produtoseserviço ^a	Discordo Totalmente	2	3,4%	7,4%
	Discordo	8	13,6%	29,6%
	Por vezes	9	15,3%	33,3%
	Concordo	21	35,6%	77,8%
	Concordo Totalmente	19	32,2%	70,4%
Total		59	100,0%	218,5%

a. Grupo

\$ Organização e Gestão da Intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$organizaçãoegestãodainterven ção ^a	Discordo Totalmente	5	3,8%	17,9%
	Discordo	3	2,3%	10,7%
	Por vezes	15	11,5%	53,6%
	Concordo	37	28,2%	132,1%
	Concordo Totalmente	71	54,2%	253,6%
Total		131	100,0%	467,9%

a. Grupo

\$ Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$competênciatécnica ^a	Discordo Totalmente	7	3,8%	25,0%
	Discordo	3	1,6%	10,7%
	Por vezes	22	11,8%	78,6%
	Concordo	56	30,1%	200,0%
	Concordo Totalmente	98	52,7%	350,0%
Total		186	100,0%	664,3%

a. Grupo

\$ Atendimento e Comunicação Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$atendimentoecomunicação ^a	Discordo Totalmente	5	3,6%	17,9%
	Discordo	3	2,2%	10,7%
	Por vezes	4	2,9%	14,3%
	Concordo	36	26,1%	128,6%
	Concordo Totalmente	90	65,2%	321,4%
Total		138	100,0%	492,9%

a. Grupo