

RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SIGNIFICATIVOS DO
CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS
VALE DE ESTRELA

MAIO 2018

Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para Significativos do CAO-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 Significativos do CAO, 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 – 20 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 CAO a outra (s) pessoa(s)?;
9. Grau de Satisfação Geral.

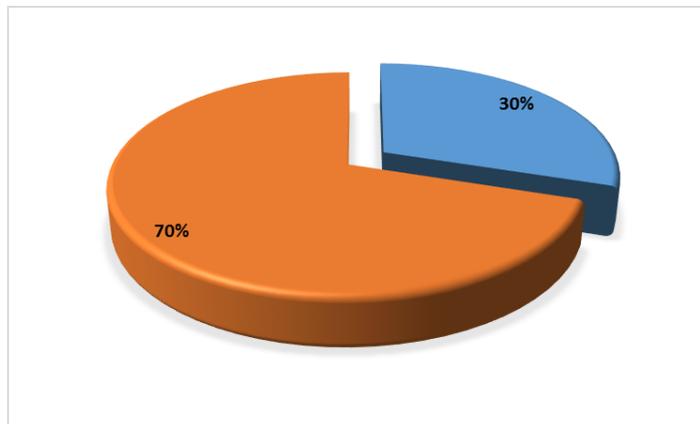
A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo *likert*:

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 ($\alpha = 0,960$).

Análise dos Resultados

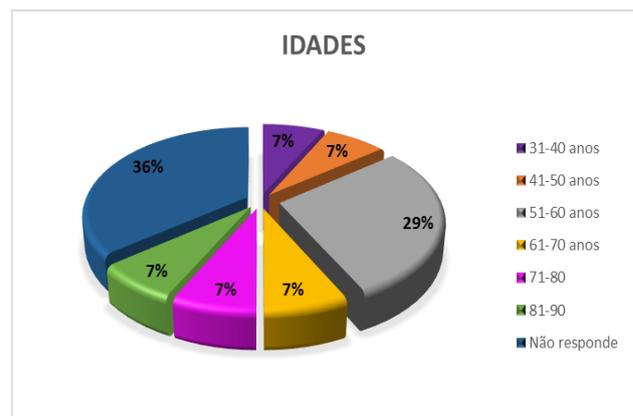
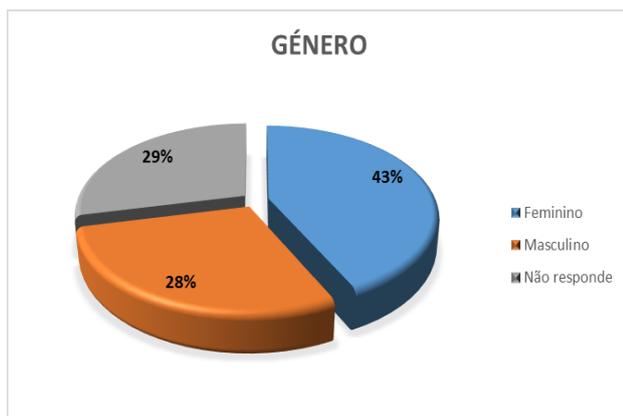
Do Universo da amostra apenas se apuraram 14 respostas, pelo que os resultados apresentados reportam-se a 70% do universo existente.



Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
20	14	70

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

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

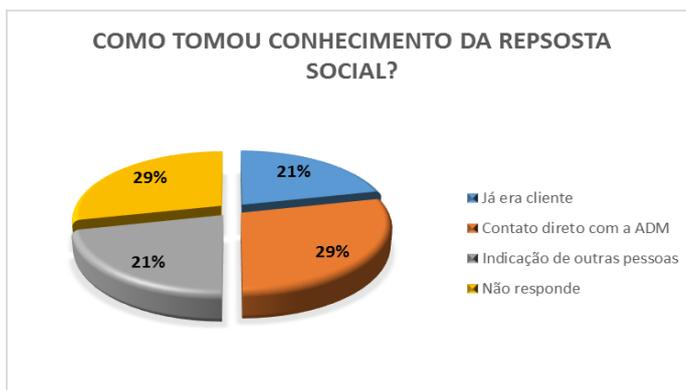


Através do gráfico constata-se que a maioria dos/as inquiridos/as são do género feminino, com uma percentagem de 43% e 28% do género masculino, sendo que 29% “não responde”. Considerando que 36% “não responde”, a faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 51-60 anos (29%), seguida da faixa etária dos 31-40 anos (7%), 41-50 anos (7%), 61-70 anos (7%), 71-80 anos (7%) e 81-90 anos (7%).



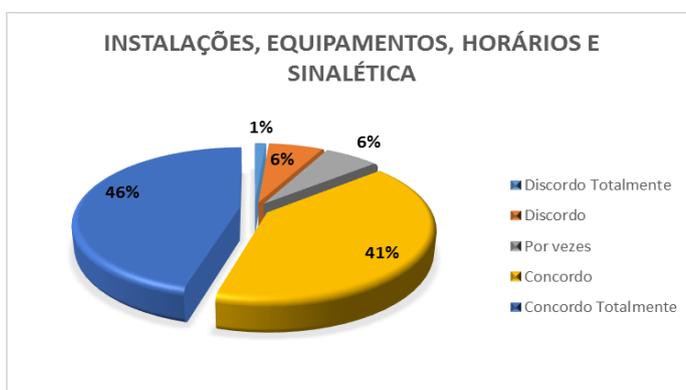
Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Superior, com uma representação 22%. Seguida do Ensino Secundário e Ensino Primário, ambos com 14%. Sendo que 50% não alude a qualquer resposta.

2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?



Em relação à questão “Como tomou conhecimento da Resposta Social?” verificamos que 29% refere “contato direto com a ADM”, considerando que 29% “não responde” e 21% menciona “já era cliente” e, a mesma percentagem, refere “indicação de outras pessoas”.

3. Instalações, equipamentos, horários e sinalética*



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 se situa entre “concordo totalmente” e “concordo” (um total de 87%). Contrariamente aos 13% que assinala

“por vezes”, “discordo”, “discordo totalmente” que, segundo a análise, nos remete para a questão relacionada com “o espaço do CAO é adequado às necessidades. 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 totalmente” e “concorda” (total de 93%), com relação às questões: “as ementas são adequadas”, “as refeições são bem cozinhadas”, “o transporte é adequado às necessidades” e “as atividades desenvolvidas são diversificadas”.

Sendo que, um total de, 7% responde “por vezes”, “discordo” que através da análise, nos remete para a questão do “CAO disponibiliza os serviços adequados”. Porém, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

5. Organização e gestão da intervenção*

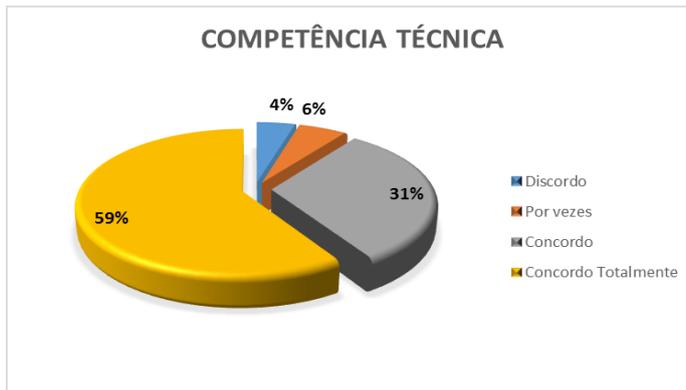


Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Organização e Gestão da Intervenção* são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas se situa entre “concorda totalmente” e “concorda” (total de 97%), com referência às questões relacionadas com o facto de “ser esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção”, “considero adequados os métodos de intervenção utilizados”, “os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha significativo/a” e “o pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha educando /a pelas atividades realizadas”.

Destaca-se ainda a percentagem de resposta “por vezes” e “discordo” (3%) que, com a análise, nos remete para as questões relacionadas com o facto de “ser esclarecido/a sobre as estratégias de intervenção”.

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 muito positiva, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 90%), na apreciação das respostas, destacam-se as questões: “o pessoal técnico age de forma profissional e humanizada”, “pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções assim como o pessoal auxiliar”, “o pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada” e “noto uma evolução positiva no/a meu/minha significativo /a desde o início da frequência deste serviço”.

Em contrapartida, 10% seleciona a opção “por vezes” e “discordo” que, com a análise, evidência a questão relacionada com o facto do “pessoal técnico revelar conhecimentos adequados”. Contudo, considera-se como positiva a avaliação geral deste grupo.

7. Atendimentos e comunicação*



Perante análise das respostas obtidas segundo o *Atendimento e Comunicação* considera-se que a grande concentração das respostas se situa entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 95%), remetendo-nos para as questões: “sou sempre bem atendido/a”, “tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela”, “é fácil comunicar com o/a responsável” e “sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito”.

Porém, 5% selecionaram a opção “discordo” com enfoque na questão “de uma forma geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis”.

Porém, 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.

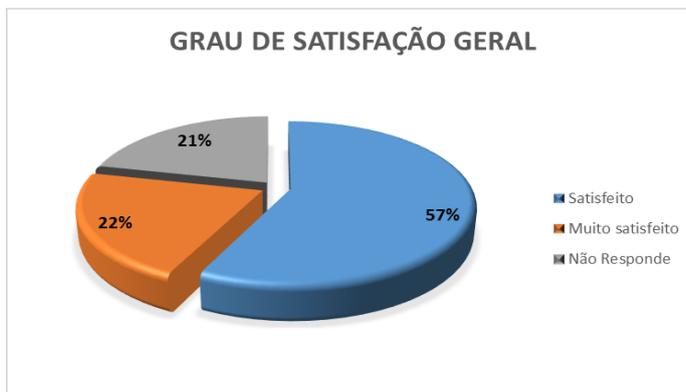
8. Recomendaria o CAO a outra (s) pessoa(s)?



Na questão “Recomendaria o CAO a outra(s) pessoa(s)?” 86% dos/as inquiridos/as respondeu “sim” e 14% “não responde”.

Considerando, uma análise muito positiva em relação à Resposta Social.

9. Grau de Satisfação Geral



Globalmente, os inquiridos/as estão satisfeitos/as com os serviços prestados, uma vez que as respostas positivas foram 79% (satisfeito e muito satisfeito) considerando que 21% “não responde”. O que resulta numa apreciação global positiva.

Sugestões

Dos inquiridos/as, cinco apresentaram sugestões/observações com os seguintes apontamentos: incentivar mais os/as clientes pelas atividades onde estes demonstrem capacidades e interesses; possibilidade de haver mais reuniões de esclarecimento geral; maior flexibilidade no horário de atendimento e sugestão para aumento da edificação.

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	,582	2. O espaço do CAO é adequado às necessidades.	Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética
	,527	3. As salas possuem equipamentos adequados.	
	,599	11. O CAO disponibiliza os serviços adequados.	Produtos e Serviços
	,347	12. As atividades desenvolvidas são diversificadas.	
	,587	16. O pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha significativa/a pelas atividades realizadas.	Organização e Gestão da Intervenção
	,657	17. Os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha significativa/a.	
	,620	20. O pessoal técnico revela conhecimentos adequados.	Competência Técnica
	,608	22. O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada.	
	,462	28. Sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito	Atendimento e Comunicação
	,509	29. Sou sempre bem atendido/a.	

****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 79% 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, essencialmente no que respeita aos Equipamentos, particularmente através da questão “as salas possuem equipamentos adequados” outra dimensão temática foi Atendimento e Comunicação com referência à questão “sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito”.

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
,960	31

Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

Género

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	6	30,0	42,9	42,9
	Masculino	4	20,0	28,6	71,4
	Não responde	4	20,0	28,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Intervalo Etário

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	31-40 anos	1	5,0	7,1	7,1
	41-50 anos	1	5,0	7,1	14,3
	51-60 anos	4	20,0	28,6	42,9
	61-70 anos	1	5,0	7,1	50,0
	71-80	1	5,0	7,1	57,1
	81-90	1	5,0	7,1	64,3
	Não responde	5	25,0	35,7	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Habilitações Literárias

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ensino Primário	2	10,0	14,3	14,3
	Secundário	2	10,0	14,3	28,6
	Licenciatura	3	15,0	21,4	50,0
	Não responde	7	35,0	50,0	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Como tomou conhecimento da Repsosta Social?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Já era cliente	3	15,0	21,4	21,4
	Contato direto com a ADM	4	20,0	28,6	50,0
	Indicação de outras pessoas	3	15,0	21,4	71,4
	Não responde	4	20,0	28,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O acesso ao CAO é fácil

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	5	25,0	35,7	42,9
	Concordo Totalmente	6	30,0	42,9	85,7
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O espaço do CAO é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	3	15,0	21,4	21,4
	Por vezes	1	5,0	7,1	28,6
	Concordo	4	20,0	28,6	57,1
	Concordo Totalmente	2	10,0	14,3	71,4
	Não sabe/Não responde	3	15,0	21,4	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As salas possuem equipamentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	10,0	14,3	14,3
	Concordo	5	25,0	35,7	50,0
	Concordo Totalmente	4	20,0	28,6	78,6
	Não sabe/Não responde	3	15,0	21,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

A sala de atendimento aos pais garante a privacidade

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	5,0	7,1	7,1
	Por vezes	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo	5	25,0	35,7	50,0
	Concordo Totalmente	6	30,0	42,9	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Os espaços possuem boas condições de higiene

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	35,7	35,7
	Concordo Totalmente	6	30,0	42,9	78,6
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O horário de funcionamento é ajustado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	4	20,0	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	8	40,0	57,1	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

É fácil identificar os espaços

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	4	20,0	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	4	20,0	28,6	64,3
	Não sabe/Não responde	5	25,0	35,7	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As ementas são adequadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	14,3	14,3
	Concordo Totalmente	2	10,0	14,3	28,6
	Não sabe/Não responde	10	50,0	71,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As refeições são bem cozinhadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3	15,0	21,4	21,4
	Concordo Totalmente	1	5,0	7,1	28,6
	Não sabe/Não responde	10	50,0	71,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O transporte é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O CAO disponibiliza serviços adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Por vezes	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo	5	25,0	35,7	50,0
	Concordo Totalmente	5	25,0	35,7	85,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

As atividades desenvolvidas são diversificadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	6	30,0	42,9	42,9
	Concordo Totalmente	4	20,0	28,6	71,4
	Não sabe/Não responde	4	20,0	28,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	20,0	28,6	28,6
	Concordo Totalmente	8	40,0	57,1	85,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Sou esclarecido/a sobre as estratégias intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	7	35,0	50,0	57,1
	Concordo Totalmente	5	25,0	35,7	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Considero adequados os métodos de intervenção utilizados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	6	30,0	42,9	42,9
	Concordo Totalmente	6	30,0	42,9	85,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha significativo/a pelas atividades realizadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	5	25,0	35,7	42,9
	Concordo Totalmente	7	35,0	50,0	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha significativo/a

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	7	35,0	50,0	50,0
	Concordo Totalmente	5	25,0	35,7	85,7
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	92,9
	Não se aplica	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	4	20,0	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	5	25,0	35,7	71,4
	Não sabe/Não responde	4	20,0	28,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
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	7,1	7,1
	Concordo	4	20,0	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	6	30,0	42,9	78,6
	Não sabe/Não responde	3	15,0	21,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O pessoal técnico revela conhecimentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Por vezes	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo	4	20,0	28,6	42,9
	Concordo Totalmente	5	25,0	35,7	78,6
	Não sabe/Não responde	3	15,0	21,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo Totalmente	8	40,0	57,1	71,4
	Não sabe/Não responde	4	20,0	28,6	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Por vezes	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo	2	10,0	14,3	28,6
	Concordo Totalmente	7	35,0	50,0	78,6
	Não sabe/Não responde	3	15,0	21,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	4	20,0	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	7	35,0	50,0	85,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	4	20,0	28,6	35,7
	Concordo Totalmente	7	35,0	50,0	85,7
	Não sabe/Não responde	2	10,0	14,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Nota uma evolução positiva no/a meu/minha significativo/a desde o início da frequência deste serviço

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	5	25,0	35,7	35,7
	Concordo Totalmente	8	40,0	57,1	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

É fácil comunicar com o/a responsável

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	1	5,0	7,1	14,3
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	4	20,0	28,6	28,6
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Sou sempre bem atendido/a

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2	10,0	14,3	14,3
	Concordo Totalmente	11	55,0	78,6	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
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	Discordo	1	5,0	7,1	7,1
	Concordo	3	15,0	21,4	28,6
	Concordo Totalmente	9	45,0	64,3	92,9
	Não sabe/Não responde	1	5,0	7,1	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Recomendaria o CAO a outras pessoas?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	12	60,0	85,7	85,7
	Não Responde	2	10,0	14,3	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
Total		20	100,0		

Grau de satisfação geral

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Satisfeito	8	40,0	57,1	57,1
	Muito satisfeito	3	15,0	21,4	78,6
	Não Responde	3	15,0	21,4	100,0
	Total	14	70,0	100,0	
Ausente	Sistema	6	30,0		
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	
\$instalações ^a	Discordo Totalmente	1	1,3%	7,7%
	Discordo	5	6,3%	38,5%
	Por vezes	5	6,3%	38,5%
	Concordo	32	40,5%	246,2%
	Concordo Totalmente	36	45,6%	276,9%
Total		79	100,0%	607,7%

a. Grupo

\$ Produtos e Serviços Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$produtos ^a	Discordo	1	2,3%	7,7%
	Por vezes	2	4,7%	15,4%
	Concordo	17	39,5%	130,8%
	Concordo Totalmente	23	53,5%	176,9%
Total		43	100,0%	330,8%

a. Grupo

\$o Organização e Gestão da Intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$organização ^a	Discordo	1	1,6%	7,7%
	Por vezes	1	1,6%	7,7%
	Concordo	29	46,8%	223,1%
	Concordo Totalmente	31	50,0%	238,5%
Total		62	100,0%	476,9%

a. Grupo

\$ Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$competencia ^a	Discordo	4	4,4%	30,8%
	Por vezes	5	5,6%	38,5%
	Concordo	28	31,1%	215,4%
	Concordo Totalmente	53	58,9%	407,7%
Total		90	100,0%	692,3%

a. Grupo

\$ Atendimento e Comunicação Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$atendimento ^a	Discordo	3	4,6%	23,1%
	Concordo	11	16,9%	84,6%
	Concordo Totalmente	51	78,5%	392,3%
Total		65	100,0%	500,0%

a. Grupo