

RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SIGNIFICATIVOS DO CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES (CATL)

MAIO 2018

Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para Significativos do CATL-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 CATL, 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 – 70 significativos

Foram estabelecidos nove conjuntos de questões temáticas:

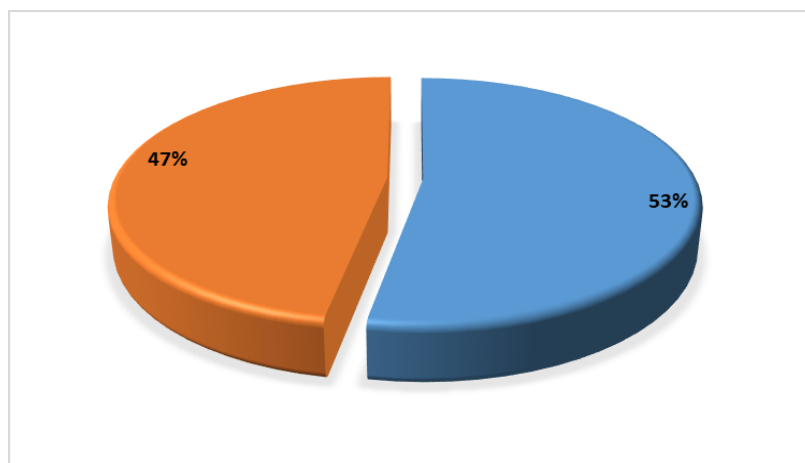
1. Informação Sociodemográfica (Género; Idade; Habilitações Literárias);
2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?;
3. Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas;
4. Produtos e serviços;
5. Organização e gestão da intervenção;
6. Competência técnica;
7. Atendimentos e comunicação;
8. Recomendaria o CATL 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 ($\alpha=0,931$).

Análise dos Resultados

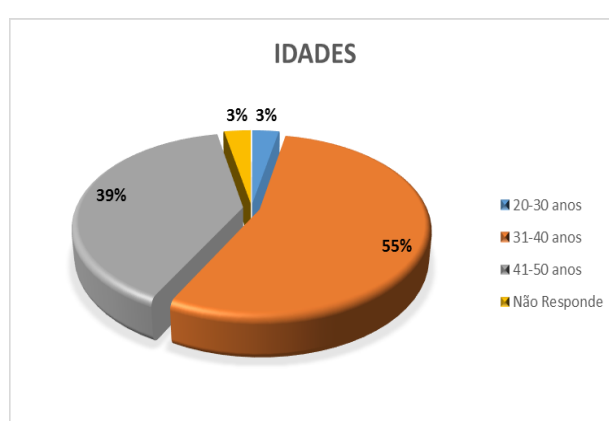
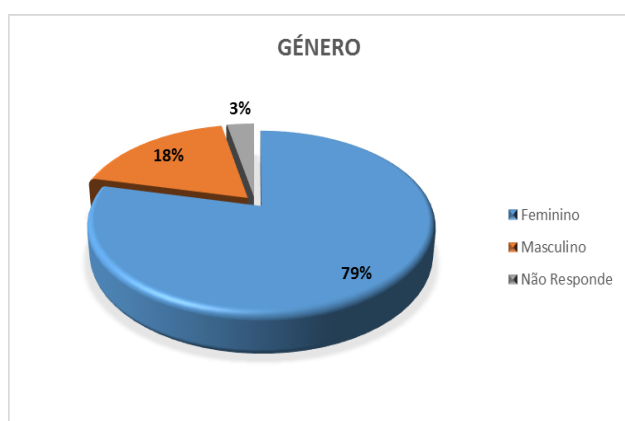
Do Universo da amostra apenas se apuraram 33 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 47% do universo existente.



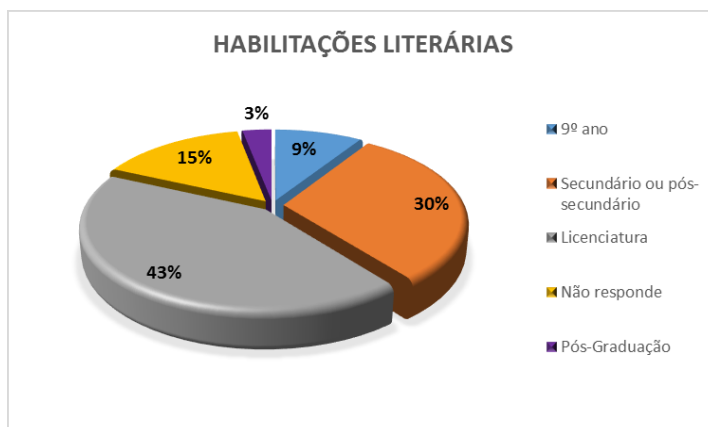
Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
70	33	47

Constata-se que 53% dos significativos não aderiram a este método de avaliação da Organização.

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

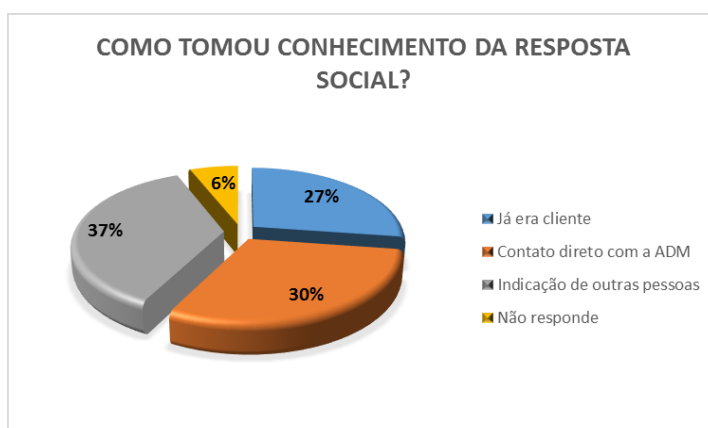


Através do gráfico constata-se que a maioria dos/as inquiridos/as são do género feminino, com uma percentagem de 79%. A faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 31-40 anos (55%), seguida da faixa etária dos 41-50 anos (39%), 20-30 anos (3%) e uma pequena percentagem de 3% não alude a qualquer resposta.



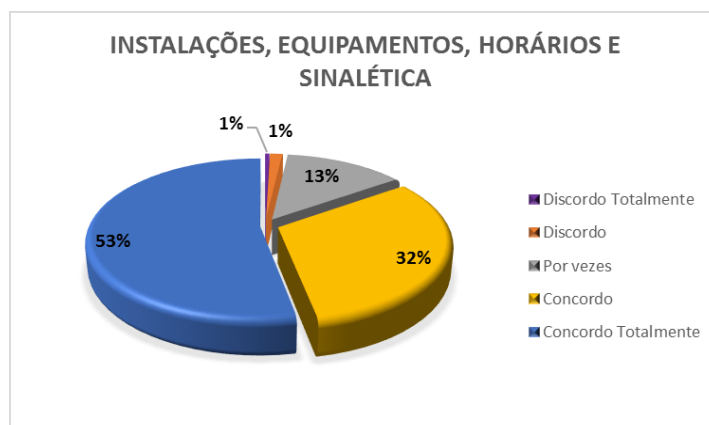
Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Superior, com uma representação 43%. Seguida do Ensino Secundário, com uma percentagem 30%, Ensino Básico com 9%, Pós-Graduação com 3% e 15% “não responde”.

2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?



Em relação à questão “Como tomou conhecimento da Resposta Social?” verificamos que 37% refere “indicação de outras pessoas”, 30% indica o “contato direto com a ADM”, 27% menciona que “já era cliente”. E uma pequena percentagem, de 6% não alude a qualquer resposta.

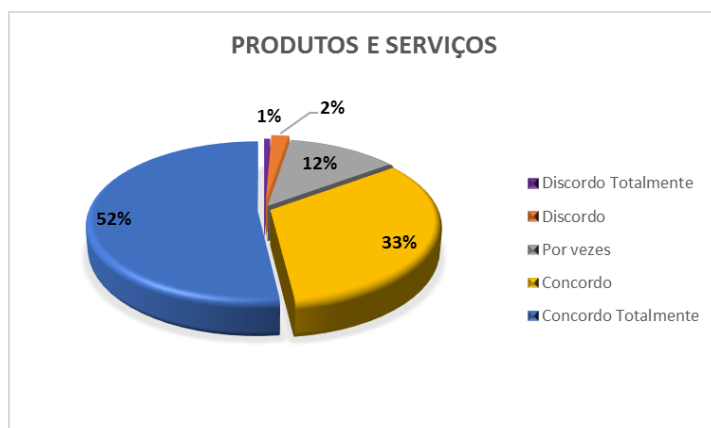
3. Instalações, equipamentos, horários e sinaléticas*



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 se situa

entre “concordo totalmente” e “concordo” (um total de 85%). Contrariamente aos 15% que assinala “por vezes”, “discordo”, “discordo totalmente” que, segundo a análise, nos remete para as questões relacionadas com “o acesso ao CATL” e “a identificação dos espaços”. Ainda assim, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

4. Produtos e serviços*

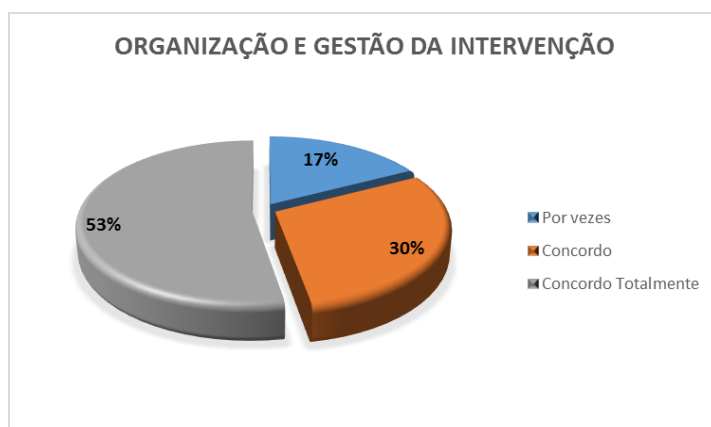


Através do gráfico constata-se que em relação aos *Produtos e Serviços* maioritariamente responde que “concorda totalmente” e “concorda” (total de 85%), com relação às questões do “transporte ser adequado”, “as refeições serem bem confeccionadas” e a “disponibilização de serviços adequados”.

Sendo que, um total de, 15% responde “por vezes”, “discordo”, “discordo totalmente”, que através da análise, nos remete para as questões das “ementas serem adequadas” e “das atividades serem diversificadas”.

Porém, considera-se positiva a avaliação geral deste grupo.

5. Organização e gestão da intervenção*

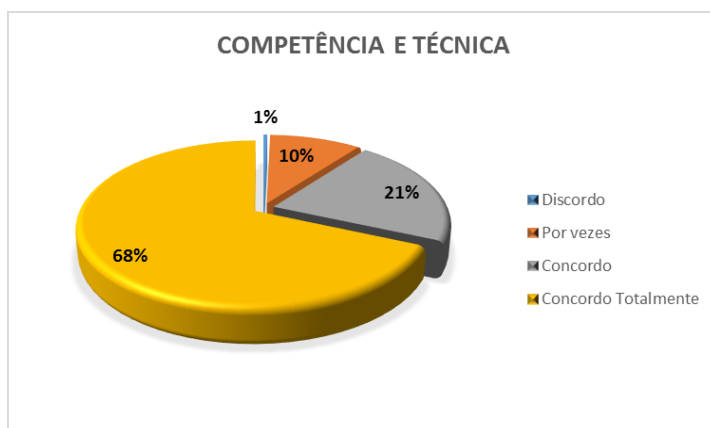


Pela análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Organização e Gestão da Intervenção* são adequados às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas se situa entre “concorda totalmente” e “concorda” (total de 83%), com referencia às questões relacionadas com o facto “do pessoal técnico estimular o interesse do/a meu/minha educando /a pelas atividades realizadas”, “os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha educando/a” e “sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção.”

Destaca-se ainda a percentagem de resposta “por vezes” (17%) que, com a análise, nos remete para as questões relacionadas com o facto de “ser esclarecido/a sobre as estratégias de intervenção” e “considerar adequados os métodos de intervenção utilizados”.

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

6. Competência técnica*

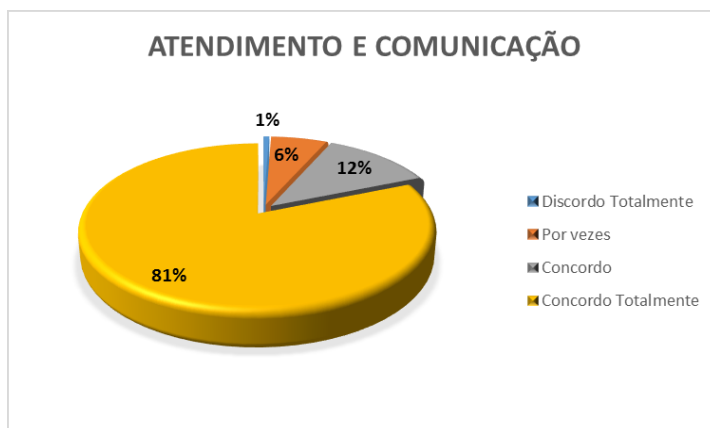


Perante análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Competência Técnica* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda totalmente” e “concorda” (total 89%), na apreciação das respostas, destacam-se as questões: “o pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções”, “o pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções”, “o pessoal técnico revela conhecimentos adequados e age de forma profissional e humanizada” e “noto uma evolução positiva no/a meu/minha educando/a desde o início da frequência deste serviço”.

Em contrapartida, 11% seleciona a opção “por vezes” e “discordo” que, com a análise, evidência as questões relacionadas com o facto de “estar satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico e do pessoal auxiliar”.

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 93%), remetendo-nos para as questões: “é fácil comunicar com o/a responsável”, “de uma forma geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis” e “sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito”.

Porém, 7% selecionaram a opção “por vezes” e “discordo totalmente” com enfoque nas questões relacionadas com o facto de “ter acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela” e “ser 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.

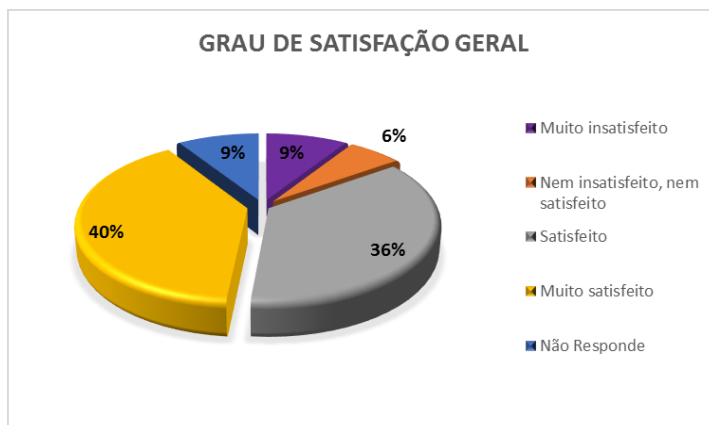
8. Recomendaria o CATL a outra (s) pessoa(s)?



Na questão “Recomendaria o CATL a outra(s) pessoa(s)?” 97% dos/as inquiridos/as respondeu “sim” e apenas 3% “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 76% (muito satisfeito e satisfeito) e as respostas negativas (muito

insatisfeito) de 9%, considerando que 6% não se encontra “nem insatisfeito, nem satisfeito” e 9% “não responde”. O que resulta numa apreciação global positiva.

Sugestões

Dos inquiridos/as, cinco apresentaram sugestões/observações com os seguintes apontamentos: alimentação mais diversificada e higiene oral após a refeição; introduzir atividade musical e retificar o pagamento das férias.

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	,740	1. O acesso ao CATL é fácil.	Instalações, Equipamentos, Horários e Sinalética
	,302	6. O horário de funcionamento é ajustado às necessidades	
	,926	8. As ementas são adequadas.	Produtos e Serviços
	,879	12. As atividades desenvolvidas são diversificadas.	
	,460	16. O pessoal técnico estimula o interesse do/a meu/minha educando/a pelas atividades realizadas.	Organização e Gestão da Intervenção
	,396	17. Os horários das atividades são adequados às necessidades do/a meu/minha educando/a.	
	,986	18. O pessoal técnico tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções.	Competência Técnica
	,989	19. O pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções.	
	,769	24. Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar.	
	,216	28. Sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito	Atendimento e Comunicação
	,944	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 76% 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 horários, particularmente através da questão “o horário de funcionamento é ajustado às necessidades”, outra dimensão temática 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*

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,931	31

Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

Género

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	26	76,5	78,8	78,8
	Masculino	6	17,6	18,2	97,0
	Não Responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Intervalo Etário

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	20-30 anos	1	2,9	3,0	3,0
	31-40 anos	18	52,9	54,5	57,6
	41-50 anos	13	38,2	39,4	97,0
	Não Responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Habilitações Literárias

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	9º ano	3	8,8	9,1	9,1
	Secundário ou pós-secundário	10	29,4	30,3	39,4
	Licenciatura	14	41,2	42,4	81,8
	Não responde	5	14,7	15,2	97,0
	Pós-Graduação	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Como tomou conhecimento da Repsosta Social?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Já era cliente	9	26,5	27,3	27,3
	Contato direto com a ADM	10	29,4	30,3	57,6
	Indicação de outras pessoas	12	35,3	36,4	93,9
	Não responde	2	5,9	6,1	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

O acesso ao CALT é fácil

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	2,9	3,1	3,1
	Discordo	2	5,9	6,3	9,4
	Por vezes	8	23,5	25,0	34,4
	Concordo	9	26,5	28,1	62,5
	Concordo Totalmente	12	35,3	37,5	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Ausente	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

O espaço do CALT é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	4	11,8	12,1	12,1
	Concordo	12	35,3	36,4	48,5
	Concordo Totalmente	15	44,1	45,5	93,9
	Não sabe/Não responde	2	5,9	6,1	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

As salas possuem equipamentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	3	8,8	9,1	9,1
	Concordo	8	23,5	24,2	33,3
	Concordo Totalmente	16	47,1	48,5	81,8
	Não sabe/Não responde	6	17,6	18,2	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

A sala de atendimento aos pais garante a privacidade

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	5	14,7	15,2	15,2
	Concordo	12	35,3	36,4	51,5
	Concordo Totalmente	15	44,1	45,5	97,0
	Não sabe/Não responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Os espaços possuem boas condições de higiene

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	2,9	3,0	3,0
	Por vezes	2	5,9	6,1	9,1
	Concordo	8	23,5	24,2	33,3
	Concordo Totalmente	19	55,9	57,6	90,9
	Não sabe/Não responde	3	8,8	9,1	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

O horário de funcionamento é ajustado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	5,9	6,1	6,1
	Concordo	6	17,6	18,2	24,2
	Concordo Totalmente	25	73,5	75,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

É fácil identificar os espaços

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	5	14,7	15,2	15,2
	Concordo	14	41,2	42,4	57,6
	Concordo Totalmente	13	38,2	39,4	97,0
	Não sabe/Não responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

As ementas são adequadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	2,9	3,0	3,0
	Discordo	1	2,9	3,0	6,1
	Por vezes	8	23,5	24,2	30,3
	Concordo	13	38,2	39,4	69,7
	Concordo Totalmente	9	26,5	27,3	97,0
	Não se aplica	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

As refeições são bem cozinhadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	2,9	3,0	3,0
	Por vezes	5	14,7	15,2	18,2
	Concordo	9	26,5	27,3	45,5
	Concordo Totalmente	8	23,5	24,2	69,7
	Não sabe/Não responde	9	26,5	27,3	97,0
	Não se aplica	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

O transporte é adequado às necessidades

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	3	8,8	9,1	9,1
	Concordo	4	11,8	12,1	21,2
	Concordo Totalmente	26	76,5	78,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

O CALT disponibiliza serviços adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	2,9	3,0	3,0
	Por vezes	2	5,9	6,1	9,1
	Concordo	9	26,5	27,3	36,4
	Concordo Totalmente	21	61,8	63,6	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

As atividades desenvolvidas são diversificadas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	2,9	3,0	3,0
	Concordo	16	47,1	48,5	51,5
	Concordo Totalmente	16	47,1	48,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	6	17,6	18,2	18,2
	Concordo	9	26,5	27,3	45,5
	Concordo Totalmente	18	52,9	54,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Sou esclarecido/a sobre as estratégias intervenção

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	8	23,5	24,2	24,2
	Concordo	8	23,5	24,2	48,5
	Concordo Totalmente	17	50,0	51,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Considero adequados os métodos de intervenção utilizados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	7	20,6	21,2	21,2
	Concordo	11	32,4	33,3	54,5
	Concordo Totalmente	12	35,3	36,4	90,9
	Não sabe/Não responde	3	8,8	9,1	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	3	8,8	9,1	9,1
	Concordo	13	38,2	39,4	48,5
	Concordo Totalmente	17	50,0	51,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	4	11,8	12,1	12,1
	Concordo	7	20,6	21,2	33,3
	Concordo Totalmente	21	61,8	63,6	97,0
	Não se aplica	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	3	8,8	9,1	9,1
	Concordo	7	20,6	21,2	30,3
	Concordo Totalmente	22	64,7	66,7	97,0
	Não sabe/Não responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	4	11,8	12,1	12,1
	Concordo	7	20,6	21,2	33,3
	Concordo Totalmente	20	58,8	60,6	93,9
	Não sabe/Não responde	1	2,9	3,0	97,0
	Não se aplica	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

O pessoal técnico revela conhecimentos adequados

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	5,9	6,1	6,1
	Concordo	5	14,7	15,2	21,2
	Concordo Totalmente	23	67,6	69,7	90,9
	Não sabe/Não responde	2	5,9	6,1	97,0
	Não se aplica	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

O pessoal técnico age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	1	2,9	3,0	3,0
	Concordo	7	20,6	21,2	24,2
	Concordo Totalmente	25	73,5	75,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

O pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	3	8,8	9,1	9,1
	Concordo	6	17,6	18,2	27,3
	Concordo Totalmente	23	67,6	69,7	97,0
	Não sabe/Não responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo	1	2,9	3,0	3,0
	Por vezes	4	11,8	12,1	15,2
	Concordo	6	17,6	18,2	33,3
	Concordo Totalmente	22	64,7	66,7	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	4	11,8	12,1	12,1
	Concordo	8	23,5	24,2	36,4
	Concordo Totalmente	20	58,8	60,6	97,0
	Não sabe/Não responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Noto uma evolução positiva no/a meu/minha educando/a desde o início da frequência deste serviço

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	4	11,8	12,1	12,1
	Concordo	8	23,5	24,2	36,4
	Concordo Totalmente	18	52,9	54,5	90,9
	Não sabe/Não responde	1	2,9	3,0	93,9
	Não se aplica	2	5,9	6,1	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Tenho acesso fácil ao número de telefone da ADM

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Discordo Totalmente	1	2,9	3,0	3,0
	Por vezes	1	2,9	3,0	6,1
	Concordo	4	11,8	12,1	18,2
	Concordo Totalmente	27	79,4	81,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

É fácil comunicar com o/a responsável

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	5,9	6,1	6,1
	Concordo	2	5,9	6,1	12,1
	Concordo Totalmente	29	85,3	87,9	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	5,9	6,1	6,1
	Concordo	5	14,7	15,2	21,2
	Concordo Totalmente	26	76,5	78,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Sou sempre bem atendido/a

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	3	8,8	9,1	9,1
	Concordo	5	14,7	15,2	24,2
	Concordo Totalmente	25	73,5	75,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Por vezes	2	5,9	6,1	6,1
	Concordo	4	11,8	12,1	18,2
	Concordo Totalmente	27	79,4	81,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Recomendaria o CATL a outras pessoas?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	32	94,1	97,0	97,0
	Não Responde	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Grau de satisfação geral

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito insatisfeito	3	8,8	9,1	9,1
	Nem insatisfeito, nem satisfeito	2	5,9	6,1	15,2
	Satisfeito	12	35,3	36,4	51,5
	Muito satisfeito	13	38,2	39,4	90,9
	Não Responde	3	8,8	9,1	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Ausente	Sistema	1	2,9		
Total		34	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	0,5%	3,0%
	Discordo	3	1,4%	9,1%
	Por vezes	29	13,4%	87,9%
	Concordo	69	31,8%	209,1%
	Concordo Totalmente	115	53,0%	348,5%
Total		217	100,0%	657,6%

a. Grupo

\$Produtos e Serviços Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$Produtos ^a	Discordo Totalmente	1	0,6%	3,0%
	Discordo	3	1,9%	9,1%
	Por vezes	19	12,3%	57,6%
	Concordo	51	33,1%	154,5%
	Concordo Totalmente	80	51,9%	242,4%
Total		154	100,0%	466,7%

a. Grupo

\$Organização e Gestão da Intervenção Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$Organização ^a	Por vezes	28	17,4%	84,8%
	Concordo	48	29,8%	145,5%
	Concordo Totalmente	85	52,8%	257,6%
Total		161	100,0%	487,9%

a. Grupo

\$Competência Técnica Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$Competência ^a	Discordo	1	0,4%	3,0%
	Por vezes	25	9,9%	75,8%
	Concordo	54	21,3%	163,6%
	Concordo Totalmente	173	68,4%	524,2%
Total		253	100,0%	766,7%

a. Grupo

\$Atendimento e Comunicação Frequências

		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
\$Atendimento ^a	Discordo Totalmente	1	0,6%	3,0%
	Por vezes	10	6,1%	30,3%
	Concordo	20	12,1%	60,6%
	Concordo Totalmente	134	81,2%	406,1%
Total		165	100,0%	500,0%

a. Grupo