

RELATÓRIO DE ANÁLISE

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA OS CLIENTES DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

MAIO 2018

Relatório de Análise do Questionário de Satisfação para os Clientes do SAD- 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 SAD, 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 SAD a outra (s) pessoa(s)?;
9. Grau de Satisfação Geral.

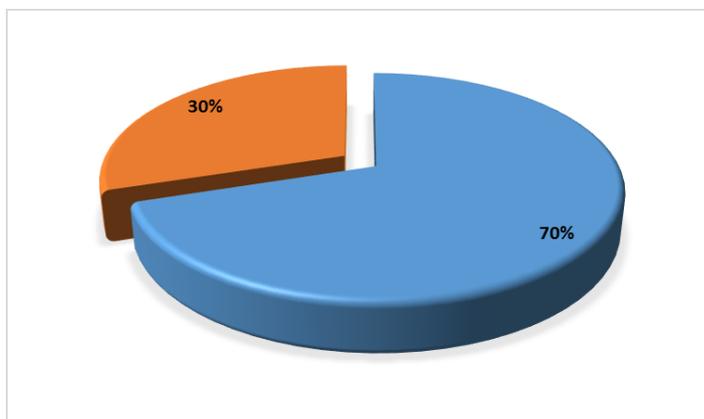
A cada uma das questões apresentadas foi aplicada uma escala de sete pontos do tipo *likert*:

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 consistência interna num total de 31 itens ($\alpha = 0,534$).

Análise dos Resultados

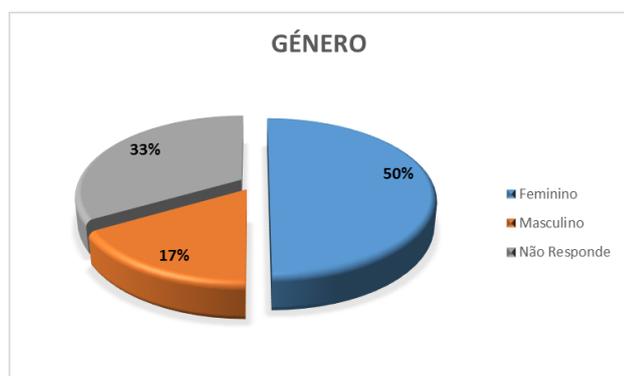
Do Universo da amostra apenas se apuraram 6 respostas, pelo que os resultados apresentados se reportam a 30% do universo existente.



Universo da Amostra	Questionários Rececionados	%
20	6	30

Constata-se que 70% 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 50%, 17% representa o género masculino e 33% “não responde”. A faixa etária com maior representatividade encontra-se entre os 71-80 anos (34%), seguida da faixa etária dos 81-90 anos (33%) e 33% não alude a qualquer resposta.



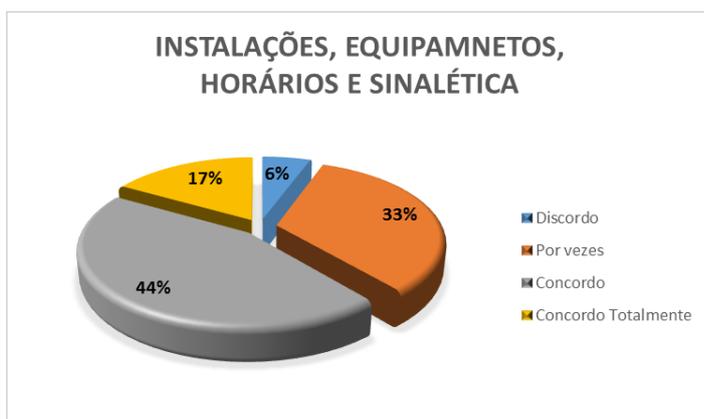
Podemos constatar que a maioria dos/as inquiridos/as têm um nível de escolaridade de Ensino Primário, com uma representação 33%, considerando que 67% “não responde”.

2. Como tomou conhecimento da Resposta Social?



Em relação à questão “Como tomou conhecimento da Resposta Social?” verificamos que 50% refere “contato direto com a ADM”, seguida de 33% que seleciona a “indicação de outras pessoas”. Sendo que 17% 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” e “concordo totalmente” (um total de 61%). Contrariamente aos 39% que assinala

“por vezes” e “discordo” que, segundo a análise, nos remete para as questões relacionadas com “o acesso ao SAD é fácil” e “as salas possuem equipamentos adequados”. 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* uma percentagem de 50% responde que “concorda” e “concorda totalmente” com relação à questão das “refeições são bem cozinhadas”.

Sendo que, um total de, 50% responde “por vezes” e “discordo totalmente”, que através da análise, nos remete para a questão das “ementas são adequadas”.

Ainda assim, considera-se uma avaliação positiva uma vez que 44% nos indica a opção “por vezes” o que não carece de uma consideração totalmente negativa.

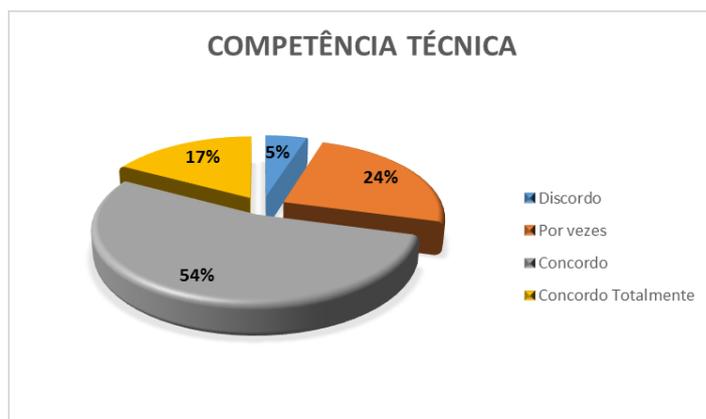
5. Organização e gestão da intervenção*



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” e “concorda totalmente” (total de 100%), com referencia às questões relacionadas com o facto “considerar adequados os métodos de intervenção utilizados”, “sou esclarecido/a sobre os objetivos da intervenção” e “os horários das atividades são adequados às minhas necessidades”.

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

6. Competência técnica*

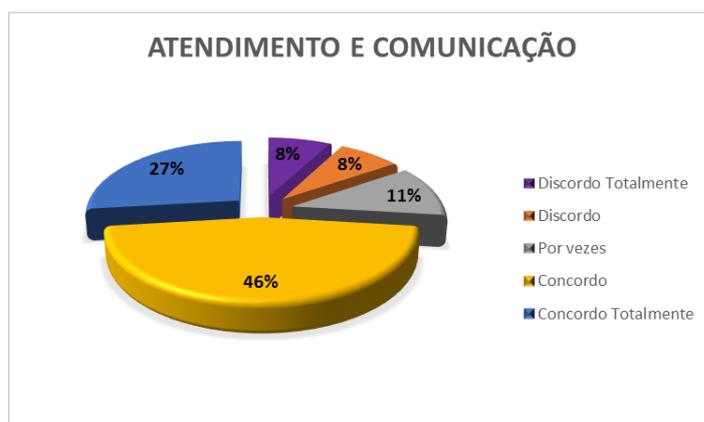


Perante análise das respostas obtidas pode-se considerar que a *Competência Técnica* é adequado às necessidades, uma vez que a grande concentração das respostas situa-se entre “concorda” e “concorda totalmente” (total 71%), na apreciação das respostas, destacam-se as questões: “o pessoal auxiliar tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções”, “estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico e auxiliar”, “o pessoal auxiliar age de forma profissional e humanizada” e “estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar”.

Em contrapartida, 29% seleciona a opção “por vezes” e “discordo” que, com a análise, evidência as questões: “noto uma evolução positiva desde o início da frequência deste serviço” e “o pessoal técnico revela conhecimentos adequados”.

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” e “concorda totalmente” (total 73%), remetendo-nos para as questões: “sou sempre bem atendido/a”, “sei a quem me dirigir para obter as informações de que necessito” e “de uma forma geral, todos/as os/as colaboradores são atenciosos/as e disponíveis”.

Porém, 27% selecionaram a opção “por vezes”, “discordo” e “discordo totalmente” com enfoque nas questões relacionadas com o facto de “ter acesso fácil ao número de telefone da ADM Estrela” e “é fácil comunicar com o/a responsável”.

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.

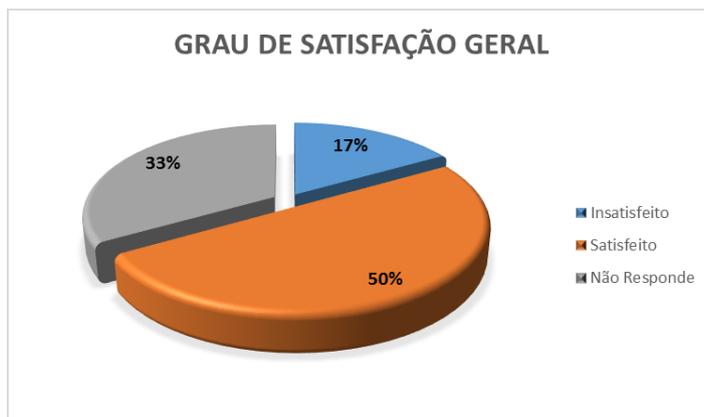
8. Recomendaria o SAD a outra (s) pessoa(s)?



Na questão "Recomendaria o CATL a outra (s) pessoa (s)?" 67% dos/as inquiridos/as respondeu "sim", considerando que 16% respondeu "não" e 17% "não responde"

Contudo, considera-se uma análise 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 50% (satisfeito) e as respostas negativas (insatisfeito) de 17%, considerando que 33% "não responde". O que, ainda assim, resulta numa apreciação global positiva.

Sugestões

Dos inquiridos/as, dois apresentaram sugestões/observações com os seguintes apontamentos: possibilidade de haver mais diversidade alimentar e fortificar uma relação de empatia entre profissional e cliente.

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 necessária	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.	
	,572	16. O pessoal técnico estimula o meu interesse pelas atividades realizadas	Organização e Gestão da Intervenção
	,765	17. Os horários das atividades são adequados às minhas necessidades	
	,941	23. Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal técnico.	Competência Técnica
	,542	24. Estou satisfeito/a com o desempenho do pessoal auxiliar.	
	,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 50% 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 de Produtos e Serviços, no que respeita às Atividades, particularmente através da questão “as atividades desenvolvidas são diversificadas”.

De realçar que as sugestões, ainda que em reduzido número, referem a preferência por uma maior diversidade alimentar.

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
,534	31

Anexo II- Tabelas de Frequência de Resposta

Género

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	3	15,0	50,0	50,0
	Masculino	1	5,0	16,7	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		

Intervalo Etário

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	71-80	2	10,0	33,3	33,3
	81-90	2	10,0	33,3	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		

Habilitações Literárias

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

Como tomou conhecimento da Reposta Social?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Contato direto com a ADM	3	15,0	50,0	50,0
	Indicação de outras pessoas	2	10,0	33,3	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		

O acesso ao SAD 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 do SAD 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 necessária

		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		

O SAD 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 o SAD 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	
\$inst ^a	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	
\$prod ^a	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	
\$org ^a	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	
\$comp ^a	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	
\$atend ^a	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