

2009

[RELATÓRIO DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES]

*Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores nos termos do n.º 2,
alínea f, do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.*

INTRODUÇÃO

O sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço, para a coerência e harmonia da acção dos organismos, dirigentes e demais trabalhadores, para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências.

A auto-avaliação do Gabinete de Planeamento e Políticas (GPP) assume neste contexto uma expressão mais forte tornando-se incontornável, pela importância da informação que se obtém, a audição dos seus dirigentes intermédios e demais colaboradores.

OBJECTIVO E METODOLOGIA

Para além do cumprimento de um dos requisitos do processo de auto-avaliação, com a aplicação do questionário procurou obter-se informação relevante sobre o grau de satisfação dos colaboradores em relação a elementos nucleares ao funcionamento do GPP, no ciclo de gestão de 2009.

O inquérito por questionário foi a técnica escolhida neste processo de audição, procurando-se desta forma garantir o anonimato. Os questionários foram impressos, e distribuídos pelas oito direcções de serviços. A recolha foi efectuada por um elemento externo ao processo de tratamento dos dados e das referidas estruturas orgânicas. O período de realização do inquérito decorreu entre 15 de Janeiro e 4 de Fevereiro de 2010.

O universo deste estudo foi constituído pelos 126 colaboradores que se encontravam em efectividade de serviço na data da aplicação dos questionários e que desempenharam funções no GPP em 2009. A amostra foi composta por 90 inquéritos validados.

O questionário foi estruturado em sete grupos de questões, das quais, 80 procuraram aferir o grau de satisfação e 5 o grau de motivação dos colaboradores. A selecção das questões teve por base as recomendações expressas para a *Common Assessment Framework* (CAF), subscritas pelo *European Institute of Public Administration* (EIPA).

Os sete grupos de questões foram:

- Satisfação global dos colaboradores com a organização;
- Satisfação com a gestão e sistemas de gestão;
- Satisfação com as condições de trabalho;
- Satisfação com o desenvolvimento da carreira;
- Satisfação com o estilo de liderança dos gestores de topo e intermédios;
- Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços;
- Níveis de motivação.

Aos inquiridos foi pedido que classificassem o seu grau de satisfação/motivação, relativamente a cada questão, utilizando para o efeito uma escala ordinal (Likert de 5 níveis). A opção por esta escala, em detrimento de outras, esteve associada ao foco do estudo, motivo pelo qual foi escolhida esta escala unidimensional.

Na escala, o valor 1 correspondia a um estado de “muito insatisfeito” e o valor 5 a “muito satisfeito”. No grupo relacionado com a motivação, os extremos foram “muito desmotivado” e “muito motivado”, respectivamente.

No grupo seis, para além da escala ordinal, foi utilizada uma escala nominal em que as variáveis foram “concordo” e “discordo”. Em cada uma das 85 questões foi disponibilizado um campo para que os inquiridos pudessem registar as suas sugestões/opiniões.

RESULTADOS GLOBAIS

Nesta secção do documento são apresentados os resultados globais, i.e., uma apreciação sobre o índice de satisfação/motivação global em cada um dos sete grupos de questões. Os resultados obtidos em cada uma das 85 questões encontram-se em anexo.

Como já foi referido foi utilizada uma escala de cinco níveis, variando o grau de satisfação/motivação entre um e cinco.

1. SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM A ORGANIZAÇÃO

Neste primeiro parâmetro de avaliação os colaboradores foram questionados sobre nove elementos caracterizadores da organização. O nível de satisfação médio expresso nestas questões foi de **2,88**.

Embora as primeiras quatro questões do grupo tenham registado um nível de satisfação superior a 3, as questões **“Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores”** e **“Envolvimento dos colaboradores em actividades de melhoria”** registaram valores em linha com a média do intervalo, mais precisamente, **2,51** e **2,56**.

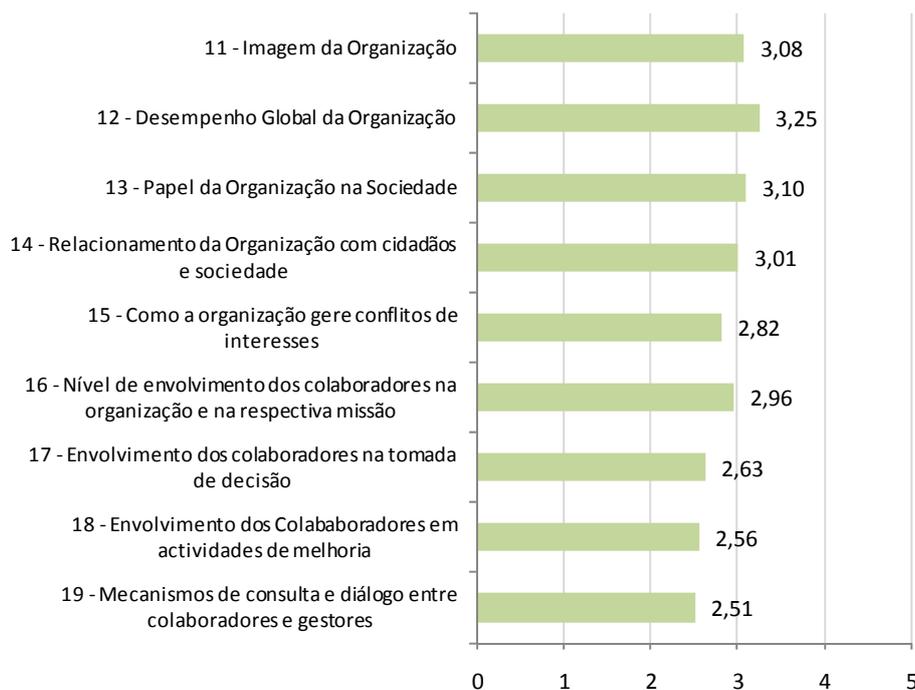


Figura 1 – Índice da satisfação, por questão, relativo à *Satisfação Global com a Organização*

2. SATISFAÇÃO COM A GESTÃO E SISTEMAS DE GESTÃO

O segundo grupo de questões pretendia aferir o grau de satisfação dos colaboradores face às competências dos gestores superiores e intermédios, bem como, sobre o sistemas de gestão. O nível médio de satisfação obtido foi de **2,64**.

De notar o baixo nível satisfação manifestado nas questões n.º 5 e 7, relacionadas com **“Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado”** e **“Forma como a organização recompensa os esforços individuais”**, com níveis de satisfação abaixo da média do intervalo, **2,28** e **2,15**, respectivamente.



Figura 2 – Índice da satisfação, por questão, relativo à *Gestão e Sistemas de Gestão*

3. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

O nível médio de satisfação obtido nas questões relacionadas com as condições de trabalho foi de **3,17**.

Do conjunto de questões destacam-se as relacionadas com o **“ambiente de trabalho”**, **“horário de trabalho”** e **“Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde”** onde se verificaram índices de satisfação muito próximos do nível 4.

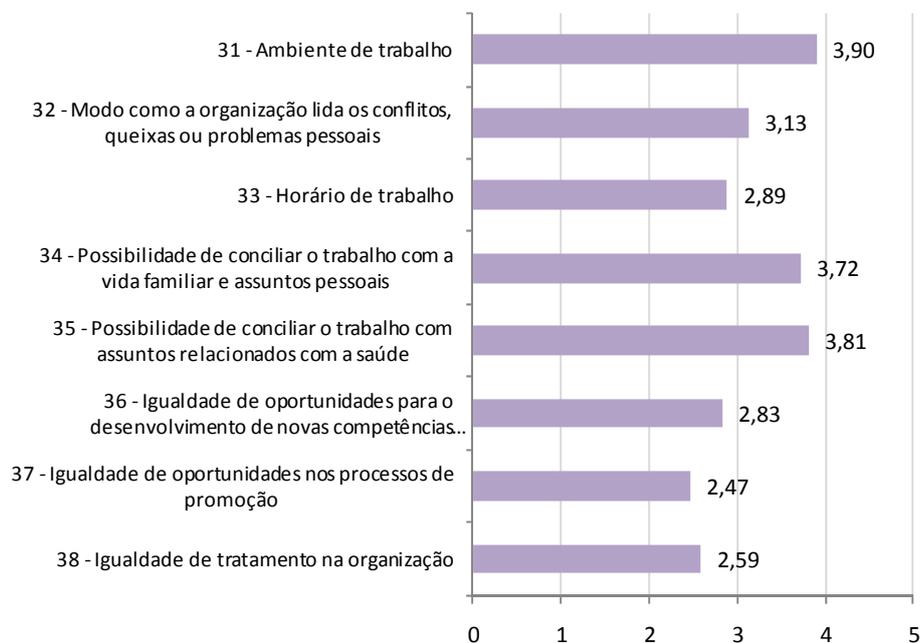


Figura 3 – Índice da satisfação, por questão, relativo às *Condições de Trabalho*

4. SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA

O nível médio de satisfação dos colaboradores do GPP, no que concerne ao desenvolvimento da carreira, não vai muito além do valor médio do intervalo, observando-se um índice de **2,66**.

As áreas onde o índice de satisfação é menor são as relacionadas com **“Política de gestão de recursos humanos existente na organização”** e **“Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências”**.

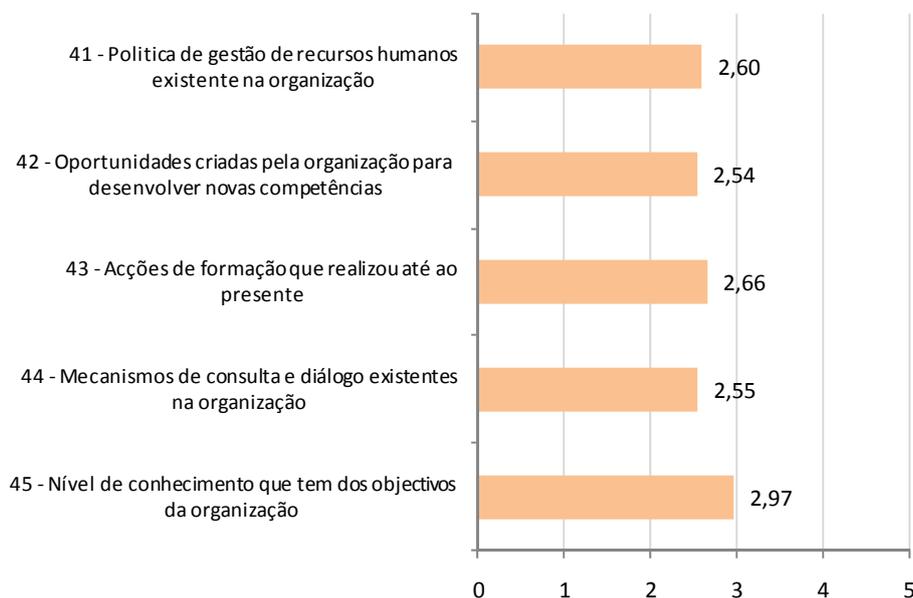


Figura 4 – Índice da satisfação, por questão, relativo ao *Desenvolvimento da Carreira*

5. NÍVEIS DE MOTIVAÇÃO

Este grupo de questões procurou obter informações sobre o índice motivacional ou força motivacional dos colaboradores. O índice médio de motivação, em relação aos aspectos inqueridos, é bastante satisfatório (**3,78**). Quando analisadas individualmente cada uma das questões, verifica-se que os factores que mais contribuem para este índice médio de motivação são **“motivação para o desenvolvimento de trabalho em equipa”** e a **“motivação para sugerir melhorias”** (cf. tabelas de frequências).

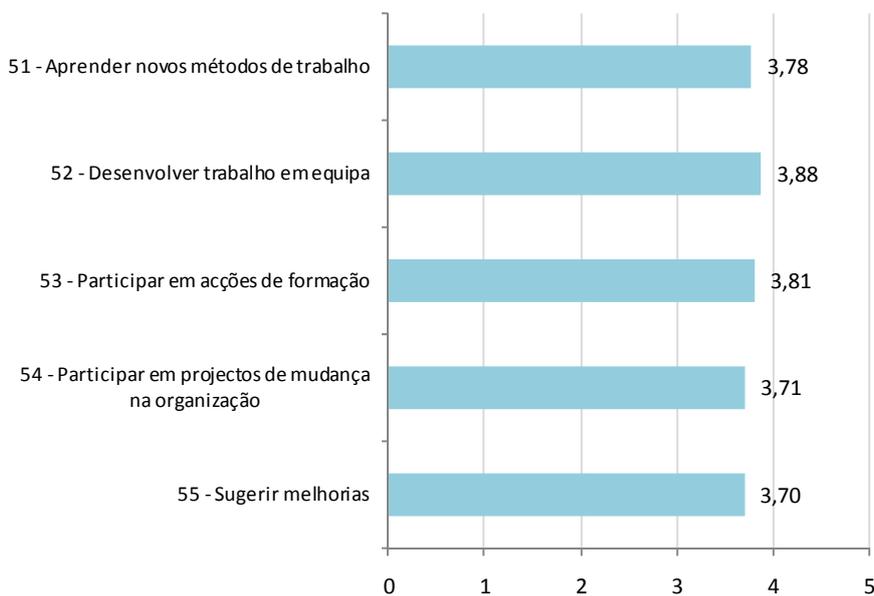


Figura 5 – Índice da satisfação, por questão, relativo aos *Níveis de Motivação*

6. SATISFAÇÃO COM O ESTILO DE LIDERANÇA

Neste grupo de questões, para além de se aferir o nível de satisfação com o estilo de liderança dos dirigentes superiores e intermédios, foi ainda pedido aos inquiridos que manifestassem a sua concordância ou discordância face às afirmações apresentadas.

GESTORES DE TOPO

O nível médio de satisfação associado ao estilo de liderança dos dirigentes superiores foi de **3,03**. Em média, **62%** dos inquiridos manifestaram o seu nível de satisfação nestas afirmações.

Nas variáveis nominais (concordo/discordo), em média, **61,3%** dos inquiridos não sabe ou não teve intenção em responder.

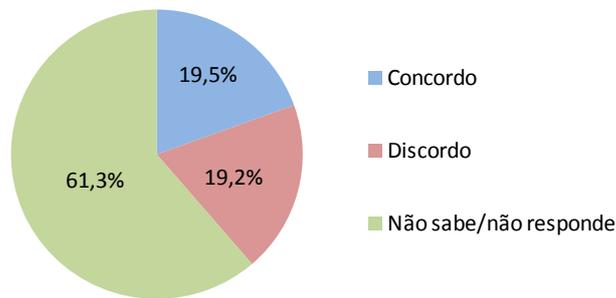


Figura 6 – Distribuição das respostas, relativas ao posicionamento dos colaboradores face às afirmações sobre o *Estilo de Liderança dos Dirigentes Superiores*

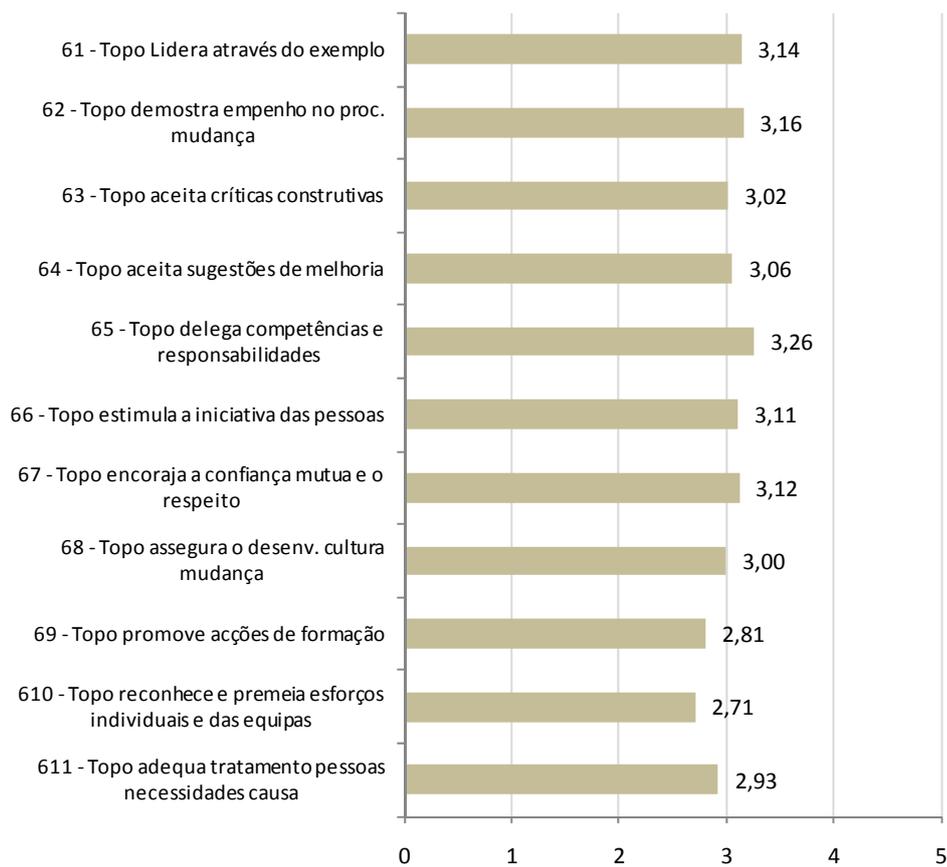


Figura 7 – Índice da satisfação, por questão, relativo ao *Estilo de Liderança dos Dirigentes Superiores*

GESTORES INTERMÉDIOS

O nível médio de satisfação associado ao estilo de liderança dos dirigentes intermédios foi de **3,41**. Em média, **80%** dos inquiridos manifestaram o seu nível de satisfação nestas afirmações.

Nas variáveis nominais (concordo/discordo), em média, **48,9%** dos inquiridos não sabe ou não teve intenção em responder. Uma taxa significativamente inferior à observada para os dirigentes superiores.

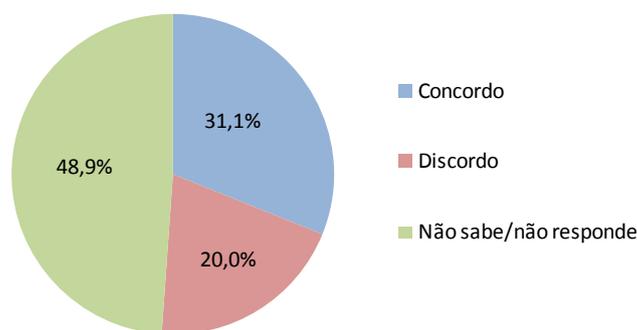


Figura 8 – Distribuição das respostas referentes ao posicionamento dos colaboradores face às afirmações sobre o *Estilo de Liderança dos Dirigentes Intermédios*

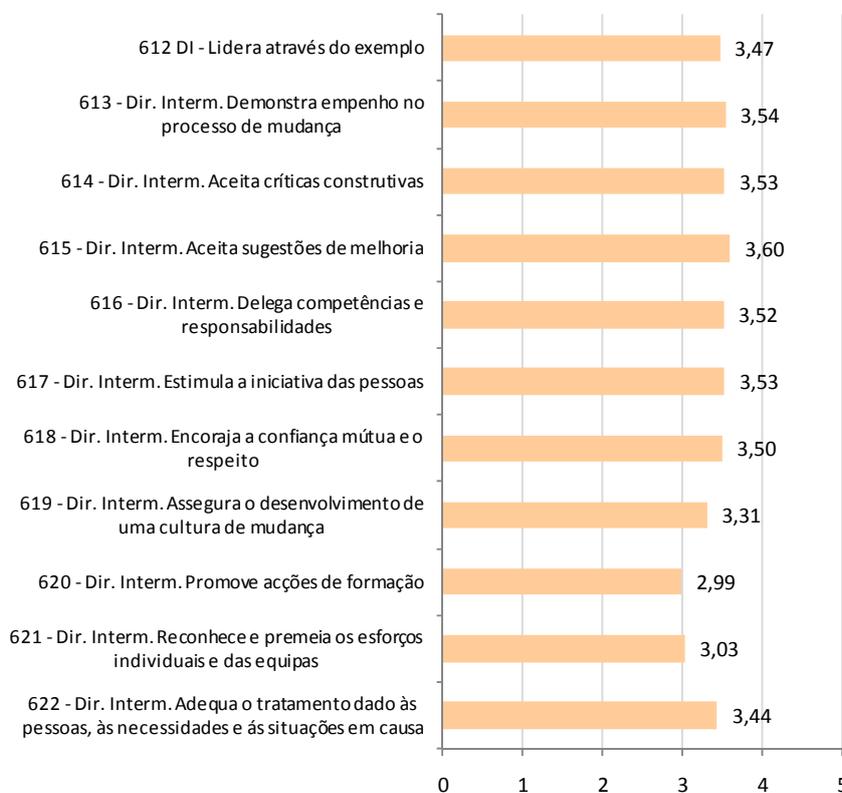


Figura 9 – Índice da satisfação, por questão, relativo ao *Estilo de Liderança dos Dirigentes Intermédios*



7. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE HIGIENE, SEGURANÇA, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

Neste conjunto de questões observou-se um índice médio de satisfação de **3,15** na escala de 5 níveis. Contudo, importa enfatizar a insatisfação observada com na questão 7.4. **“Condições de Higiene”**. Dos 90 inquiridos, **46,7%** estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

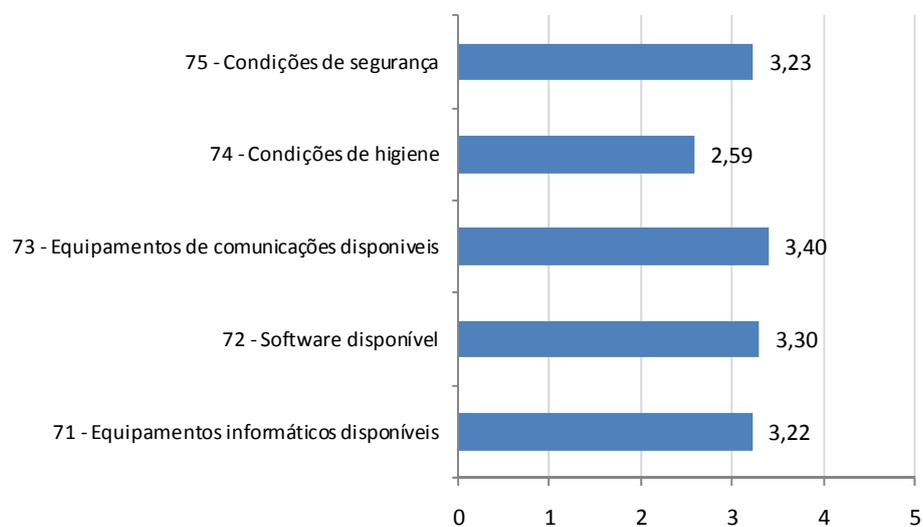


Figura 10 – Índice da satisfação, por questão, relativo às *Condições de Trabalho*

OUTPUTS

TABELAS DE FREQUÊNCIAS POR QUESTÃO

1. SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM A ORGANIZAÇÃO

1.1. Imagem da organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	3	3,3	3,3	3,3
	Insatisfeito	17	18,9	18,9	22,2
	Pouco Satisfeito	39	43,3	43,3	65,6
	Satisfeito	28	31,1	31,1	96,7
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

1.2. Desempenho global da organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfeito	17	18,9	18,9	18,9
	Pouco Satisfeito	33	36,7	36,7	55,6
	Satisfeito	37	41,1	41,1	96,7
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

1.3. Papel da organização na sociedade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	3	3,3	3,3	3,3
	Insatisfeito	16	17,8	17,8	21,1
	Pouco Satisfeito	38	42,2	42,2	63,3
	Satisfeito	29	32,2	32,2	95,6
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0



Total	90	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

1.4. Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	4	4,4	4,4	4,4
Insatisfeito	19	21,1	21,1	25,6
Pouco Satisfeito	36	40,0	40,0	65,6
Satisfeito	26	28,9	28,9	94,4
Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	95,6
Não sabe/Não responde	4	4,4	4,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

1.5. Forma como a organização gere os conflitos de interesses

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	10	11,1	11,1	11,1
Insatisfeito	18	20,0	20,0	31,1
Pouco Satisfeito	36	40,0	40,0	71,1
Satisfeito	19	21,1	21,1	92,2
Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	94,4
Não sabe/Não responde	5	5,6	5,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

1.6. Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respectiva missão.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	12	13,3	13,3	13,3
Insatisfeito	16	17,8	17,8	31,1
Pouco Satisfeito	31	34,4	34,4	65,6
Satisfeito	26	28,9	28,9	94,4
Muito Satisfeito	5	5,6	5,6	100,0



1.6. Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respectiva missão.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	12	13,3	13,3	13,3
	Insatisfeito	16	17,8	17,8	31,1
	Pouco Satisfeito	31	34,4	34,4	65,6
	Satisfeito	26	28,9	28,9	94,4
	Muito Satisfeito	5	5,6	5,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

1.7. Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	21	23,3	23,3	23,3
	Insatisfeito	17	18,9	18,9	42,2
	Pouco Satisfeito	28	31,1	31,1	73,3
	Satisfeito	22	24,4	24,4	97,8
	Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

1.8. Envolvimento dos colaboradores em actividades de melhoria

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	16	17,8	17,8	17,8
	Insatisfeito	25	27,8	27,8	45,6
	Pouco Satisfeito	31	34,4	34,4	80,0
	Satisfeito	16	17,8	17,8	97,8
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

1.9. Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	21	23,3	23,3	23,3
	Insatisfeito	19	21,1	21,1	44,4
	Pouco Satisfeito	33	36,7	36,7	81,1
	Satisfeito	15	16,7	16,7	97,8
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

2. SATISFAÇÃO COM A GESTÃO E SISTEMAS DE GESTÃO

2.1. Dirigentes Superiores - Aptidão da liderança para conduzir a organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	13	14,4	14,4	14,4
	Insatisfeito	18	20,0	20,0	34,4
	Pouco Satisfeito	27	30,0	30,0	64,4
	Satisfeito	22	24,4	24,4	88,9
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	90,0
	Não sabe/Não responde	9	10,0	10,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

2.1. Dirigentes Intermédios - Aptidão da liderança para conduzir a organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	8	8,9	8,9	8,9
	Insatisfeito	20	22,2	22,2	31,1
	Pouco Satisfeito	17	18,9	18,9	50,0
	Satisfeito	38	42,2	42,2	92,2
	Muito Satisfeito	4	4,4	4,4	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0



2.1. Dirigentes Intermédios - Aptidão da liderança para conduzir a organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	8	8,9	8,9	8,9
	Insatisfeito	20	22,2	22,2	31,1
	Pouco Satisfeito	17	18,9	18,9	50,0
	Satisfeito	38	42,2	42,2	92,2
	Muito Satisfeito	4	4,4	4,4	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

2.3. Dirigentes Superiores - Aptidão Para Comunicar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	14	15,6	15,6	15,6
	Insatisfeito	22	24,4	24,4	40,0
	Pouco Satisfeito	25	27,8	27,8	67,8
	Satisfeito	17	18,9	18,9	86,7
	Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	88,9
	Não sabe/Não responde	10	11,1	11,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

2.2. Dirigentes Intermédios - Aptidão para Comunicar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	8	8,9	8,9	8,9
	Insatisfeito	17	18,9	18,9	27,8
	Pouco Satisfeito	18	20,0	20,0	47,8
	Satisfeito	38	42,2	42,2	90,0
	Muito Satisfeito	8	8,9	8,9	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

2.5. Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	23	25,6	25,6	25,6
	Insatisfeito	30	33,3	33,3	58,9
	Pouco Satisfeito	24	26,7	26,7	85,6
	Satisfeito	12	13,3	13,3	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0

2.6. Forma como os objectivos individuais e partilhados são fixados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	18	20,0	20,0	20,0
	Insatisfeito	27	30,0	30,0	50,0
	Pouco Satisfeito	24	26,7	26,7	76,7
	Satisfeito	19	21,1	21,1	97,8
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0

2.7. Forma como a organização recompensa os esforços individuais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	33	36,7	36,7	36,7
	Insatisfeito	20	22,2	22,2	58,9
	Pouco Satisfeito	25	27,8	27,8	86,7
	Satisfeito	9	10,0	10,0	96,7
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total		90	100,0	100,0



2.8. Forma como a organização recompensa os esforços de grupo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	23	25,6	25,6	25,6
	Insatisfeito	28	31,1	31,1	56,7
	Pouco Satisfeito	24	26,7	26,7	83,3
	Satisfeito	8	8,9	8,9	92,2
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	93,3
	Não sabe/Não responde	6	6,7	6,7	100,0
	Total		90	100,0	100,0

2.9. Postura da organização face à mudança e à modernização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	10	11,1	11,1	11,1
	Insatisfeito	19	21,1	21,1	32,2
	Pouco Satisfeito	35	38,9	38,9	71,1
	Satisfeito	23	25,6	25,6	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0
	Total		90	100,0	100,0

3. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

3.1. Ambiente de trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	3	3,3	3,3	3,3
	Insatisfeito	3	3,3	3,3	6,7
	Pouco Satisfeito	16	17,8	17,8	24,4
	Satisfeito	45	50,0	50,0	74,4
	Muito Satisfeito	22	24,4	24,4	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0



3.2. Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	7	7,8	7,8	7,8
	Insatisfeito	12	13,3	13,3	21,1
	Pouco Satisfeito	33	36,7	36,7	57,8
	Satisfeito	31	34,4	34,4	92,2
	Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	95,6
	Não sabe/Não responde	4	4,4	4,4	100,0
	Total		90	100,0	100,0

3.3. Horário de trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfeito	1	1,1	1,1	1,1
	Pouco Satisfeito	19	21,1	21,1	22,2
	Satisfeito	58	64,4	64,4	86,7
	Muito Satisfeito	11	12,2	12,2	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0

3.4. Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	1	1,1	1,1	1,1
	Insatisfeito	8	8,9	8,9	10,0
	Pouco Satisfeito	16	17,8	17,8	27,8
	Satisfeito	54	60,0	60,0	87,8
	Muito Satisfeito	10	11,1	11,1	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0



3.5. Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	1	1,1	1,1	1,1
	Insatisfeito	6	6,7	6,7	7,8
	Pouco Satisfeito	10	11,1	11,1	18,9
	Satisfeito	63	70,0	70,0	88,9
	Muito Satisfeito	8	8,9	8,9	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total		90	100,0	100,0

3.6. Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	10	11,1	11,1	11,1
	Insatisfeito	16	17,8	17,8	28,9
	Pouco Satisfeito	42	46,7	46,7	75,6
	Satisfeito	19	21,1	21,1	96,7
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total		90	100,0	100,0

3.7. Igualdade de oportunidades nos processos de promoção

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	21	23,3	23,3	23,3
	Insatisfeito	23	25,6	25,6	48,9
	Pouco Satisfeito	29	32,2	32,2	81,1
	Satisfeito	14	15,6	15,6	96,7
	Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0



3.8. Igualdade de tratamento na organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	21	23,3	23,3	23,3
	Insatisfeito	16	17,8	17,8	41,1
	Pouco Satisfeito	30	33,3	33,3	74,4
	Satisfeito	18	20,0	20,0	94,4
	Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0
	Total		90	100,0	100,0

4. SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA

4.1. Política de gestão de recursos humanos existente na organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	15	16,7	16,7	16,7
	Insatisfeito	25	27,8	27,8	44,4
	Pouco Satisfeito	33	36,7	36,7	81,1
	Satisfeito	13	14,4	14,4	95,6
	Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0

4.2. Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	15	16,7	16,7	16,7
	Insatisfeito	28	31,1	31,1	47,8
	Pouco Satisfeito	30	33,3	33,3	81,1
	Satisfeito	15	16,7	16,7	97,8
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0



4.2. Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	15	16,7	16,7	16,7
	Insatisfeito	28	31,1	31,1	47,8
	Pouco Satisfeito	30	33,3	33,3	81,1
	Satisfeito	15	16,7	16,7	97,8
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	98,9
	Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
	Total		90	100,0	100,0

4.3. Acções de formação que realizou até ao presente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	16	17,8	17,8	17,8
	Insatisfeito	23	25,6	25,6	43,3
	Pouco Satisfeito	22	24,4	24,4	67,8
	Satisfeito	24	26,7	26,7	94,4
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	95,6
	Não sabe/Não responde	4	4,4	4,4	100,0
	Total		90	100,0	100,0

4.4. Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	13	14,4	14,4	14,4
	Insatisfeito	20	22,2	22,2	36,7
	Pouco Satisfeito	35	38,9	38,9	75,6
	Satisfeito	19	21,1	21,1	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0
	Total		90	100,0	100,0

4.5. Nível de conhecimento que tem dos objectivos da organização



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	8	8,9	8,9	8,9
	Insatisfeito	19	21,1	21,1	30,0
	Pouco Satisfeito	30	33,3	33,3	63,3
	Satisfeito	30	33,3	33,3	96,7
	Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total		90	100,0	100,0

5. NÍVEIS DE MOTIVAÇÃO

5.1. Aprender novos métodos de trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito desmotivado	3	3,3	3,3	3,3
	Desmotivado	12	13,3	13,3	16,7
	Pouco motivado	13	14,4	14,4	31,1
	Motivado	32	35,6	35,6	66,7
	Muito motivado	27	30,0	30,0	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0
	Total		90	100,0	100,0

5.2. Desenvolver trabalho em equipa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito desmotivado	4	4,4	4,4	4,4
	Desmotivado	7	7,8	7,8	12,2
	Pouco motivado	11	12,2	12,2	24,4
	Motivado	40	44,4	44,4	68,9
	Muito motivado	26	28,9	28,9	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total		90	100,0	100,0



5.3. Participar em acções de formação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito desmotivado	5	5,6	5,6	5,6
	Desmotivado	6	6,7	6,7	12,2
	Pouco motivado	13	14,4	14,4	26,7
	Motivado	41	45,6	45,6	72,2
	Muito motivado	23	25,6	25,6	97,8
	Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
	Total		90	100,0	100,0

5.4. Participar em projectos de mudança na organização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito desmotivado	5	5,6	5,6	5,6
	Desmotivado	7	7,8	7,8	13,3
	Pouco motivado	19	21,1	21,1	34,4
	Motivado	33	36,7	36,7	71,1
	Muito motivado	23	25,6	25,6	96,7
	Não sabe/Não responde	3	3,3	3,3	100,0
Total		90	100,0	100,0	

5.5. Sugerir melhorias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito desmotivado	4	4,4	4,4	4,4
	Desmotivado	5	5,6	5,6	10,0
	Pouco motivado	19	21,1	21,1	31,1
	Motivado	34	37,8	37,8	68,9
	Muito motivado	17	18,9	18,9	87,8
	Não sabe/Não responde	11	12,2	12,2	100,0
Total		90	100,0	100,0	

6. SATISFAÇÃO COM O ESTILO DE LIDERANÇA

GESTORES DE TOPO

6.1. Lidera através do exemplo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	17	18,9	18,9	18,9
Discordo	24	26,7	26,7	45,6
Não sabe/não responde	49	54,4	54,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	4	4,4	4,4	4,4
Insatisfeito	9	10,0	10,0	14,4
Pouco Satisfeito	20	22,2	22,2	36,7
Satisfeito	21	23,3	23,3	60,0
Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	62,2
Não sabe/Não responde	34	37,8	37,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.2. Demonstra empenho no processo de mudança

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	18	20,0	20,0	20,0
Discordo	20	22,2	22,2	42,2
Não sabe/não responde	52	57,8	57,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	4	4,4	4,4	4,4
Insatisfeito	10	11,1	11,1	15,6



Pouco Satisfeito	20	22,2	22,2	37,8
Satisfeito	19	21,1	21,1	58,9
Muito Satisfeito	4	4,4	4,4	63,3
Não sabe/Não responde	33	36,7	36,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.3. Aceita críticas construtivas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	22	24,4	24,4	24,4
Discordo	11	12,2	12,2	36,7
Não sabe/não responde	57	63,3	63,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
Insatisfeito	8	8,9	8,9	15,6
Pouco Satisfeito	20	22,2	22,2	37,8
Satisfeito	19	21,1	21,1	58,9
Muito Satisfeito	1	1,1	1,1	60,0
Não sabe/Não responde	36	40,0	40,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.4. Aceita sugestões de melhoria

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	22	24,4	24,4	24,4
Discordo	12	13,3	13,3	37,8
Não sabe/não responde	56	62,2	62,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
Insatisfeito	7	7,8	7,8	14,4



Pouco Satisfeito	21	23,3	23,3	37,8
Satisfeito	16	17,8	17,8	55,6
Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	58,9
Não sabe/Não responde	37	41,1	41,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.5. Delega competências e responsabilidades

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	21	23,3	23,3	23,3
Discordo	14	15,6	15,6	38,9
Não sabe/não responde	55	61,1	61,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
Insatisfeito	7	7,8	7,8	14,4
Pouco Satisfeito	14	15,6	15,6	30,0
Satisfeito	28	31,1	31,1	61,1
Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	64,4
Não sabe/Não responde	32	35,6	35,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.6. Estimula a iniciativa das pessoas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	16	17,8	17,8	17,8
Discordo	18	20,0	20,0	37,8
Não sabe/não responde	56	62,2	62,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent



Valid	Muito insatisfeito	8	8,9	8,9	8,9
	Insatisfeito	10	11,1	11,1	20,0
	Pouco Satisfeito	13	14,4	14,4	34,4
	Satisfeito	20	22,2	22,2	56,7
	Muito Satisfeito	6	6,7	6,7	63,3
	Não sabe/Não responde	33	36,7	36,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

6.7. Encoraja a confiança mútua e o respeito

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	21	23,3	23,3	23,3
	Discordo	13	14,4	14,4	37,8
	Não sabe/não responde	56	62,2	62,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
	Insatisfeito	11	12,2	12,2	18,9
	Pouco Satisfeito	16	17,8	17,8	36,7
	Satisfeito	20	22,2	22,2	58,9
	Muito Satisfeito	5	5,6	5,6	64,4
	Não sabe/Não responde	32	35,6	35,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

6.8. Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	14	15,6	15,6	15,6
	Discordo	22	24,4	24,4	40,0
	Não sabe/não responde	54	60,0	60,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
	Insatisfeito	15	16,7	16,7	23,3
	Pouco Satisfeito	14	15,6	15,6	38,9
	Satisfeito	17	18,9	18,9	57,8
	Muito Satisfeito	5	5,6	5,6	63,3
	Não sabe/Não responde	33	36,7	36,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

6.9. Promove acções de formação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	14	15,6	15,6	15,6
	Discordo	20	22,2	22,2	37,8
	Não sabe/não responde	56	62,2	62,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	9	10,0	10,0	10,0
	Insatisfeito	10	11,1	11,1	21,1
	Pouco Satisfeito	18	20,0	20,0	41,1
	Satisfeito	12	13,3	13,3	54,4
	Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	57,8
	Não sabe/Não responde	38	42,2	42,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



6.10. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	11	12,2	12,2	12,2
	Discordo	20	22,2	22,2	34,4
	Não sabe/não responde	59	65,6	65,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
	Insatisfeito	15	16,7	16,7	23,3
	Pouco Satisfeito	21	23,3	23,3	46,7
	Satisfeito	8	8,9	8,9	55,6
	Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	57,8
	Não sabe/Não responde	38	42,2	42,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

6.11. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	17	18,9	18,9	18,9
	Discordo	16	17,8	17,8	36,7
	Não sabe/não responde	57	63,3	63,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	8	8,9	8,9	8,9
	Insatisfeito	12	13,3	13,3	22,2
	Pouco Satisfeito	18	20,0	20,0	42,2
	Satisfeito	16	17,8	17,8	60,0
	Muito Satisfeito	4	4,4	4,4	64,4
	Não sabe/Não responde	32	35,6	35,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

GESTORES INTERMÉDIOS

6.12. Lidera através do exemplo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	35	38,9	38,9	38,9
Discordo	16	17,8	17,8	56,7
Não sabe/não responde	39	42,2	42,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	4	4,4	4,4	4,4
Insatisfeito	11	12,2	12,2	16,7
Pouco Satisfeito	12	13,3	13,3	30,0
Satisfeito	34	37,8	37,8	67,8
Muito Satisfeito	9	10,0	10,0	77,8
Não sabe/Não responde	20	22,2	22,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.13. Demonstra empenho no processo de mudança

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	28	31,1	31,1	31,1
Discordo	19	21,1	21,1	52,2
Não sabe/não responde	43	47,8	47,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	3	3,3	3,3	3,3
Insatisfeito	11	12,2	12,2	15,6
Pouco Satisfeito	13	14,4	14,4	30,0
Satisfeito	33	36,7	36,7	66,7
Muito Satisfeito	11	12,2	12,2	78,9
Não sabe/Não responde	19	21,1	21,1	100,0

6.13. Demonstra empenho no processo de mudança

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	28	31,1	31,1	31,1
Discordo	19	21,1	21,1	52,2
Não sabe/não responde	43	47,8	47,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	3	3,3	3,3	3,3
Insatisfeito	11	12,2	12,2	15,6
Pouco Satisfeito	13	14,4	14,4	30,0
Satisfeito	33	36,7	36,7	66,7
Muito Satisfeito	11	12,2	12,2	78,9
Não sabe/Não responde	19	21,1	21,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.14. Aceita críticas construtivas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	33	36,7	36,7	36,7
Discordo	15	16,7	16,7	53,3
Não sabe/não responde	42	46,7	46,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
Insatisfeito	4	4,4	4,4	11,1
Pouco Satisfeito	17	18,9	18,9	30,0
Satisfeito	36	40,0	40,0	70,0
Muito Satisfeito	9	10,0	10,0	80,0
Não sabe/Não responde	18	20,0	20,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	



6.15. Aceita sugestões de melhoria

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	33	36,7	36,7	36,7
Discordo	15	16,7	16,7	53,3
Não sabe/não responde	42	46,7	46,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	5	5,6	5,6	5,6
Insatisfeito	7	7,8	7,8	13,3
Pouco Satisfeito	12	13,3	13,3	26,7
Satisfeito	37	41,1	41,1	67,8
Muito Satisfeito	12	13,3	13,3	81,1
Não sabe/Não responde	17	18,9	18,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.16. Delega competências e responsabilidades

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	29	32,2	32,2	32,2
Discordo	17	18,9	18,9	51,1
Não sabe/não responde	44	48,9	48,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	4	4,4	4,4	4,4
Insatisfeito	11	12,2	12,2	16,7
Pouco Satisfeito	11	12,2	12,2	28,9
Satisfeito	37	41,1	41,1	70,0
Muito Satisfeito	10	11,1	11,1	81,1
Não sabe/Não responde	17	18,9	18,9	100,0



6.16. Delega competências e responsabilidades

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	29	32,2	32,2	32,2
	Discordo	17	18,9	18,9	51,1
	Não sabe/não responde	44	48,9	48,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	4	4,4	4,4	4,4
	Insatisfeito	11	12,2	12,2	16,7
	Pouco Satisfeito	11	12,2	12,2	28,9
	Satisfeito	37	41,1	41,1	70,0
	Muito Satisfeito	10	11,1	11,1	81,1
	Não sabe/Não responde	17	18,9	18,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

6.17. Estimula a iniciativa das pessoas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	27	30,0	30,0	30,0
	Discordo	18	20,0	20,0	50,0
	Não sabe/não responde	45	50,0	50,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
	Insatisfeito	7	7,8	7,8	14,4
	Pouco Satisfeito	13	14,4	14,4	28,9
	Satisfeito	36	40,0	40,0	68,9
	Muito Satisfeito	11	12,2	12,2	81,1
	Não sabe/Não responde	17	18,9	18,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



6.18. Encoraja a confiança mútua e o respeito

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concorde	28	31,1	31,1	31,1
Discorde	17	18,9	18,9	50,0
Não sabe/não responde	45	50,0	50,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	5	5,6	5,6	5,6
Insatisfeito	9	10,0	10,0	15,6
Pouco Satisfeito	13	14,4	14,4	30,0
Satisfeito	35	38,9	38,9	68,9
Muito Satisfeito	10	11,1	11,1	80,0
Não sabe/Não responde	18	20,0	20,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.19. Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concorde	23	25,6	25,6	25,6
Discorde	22	24,4	24,4	50,0
Não sabe/não responde	45	50,0	50,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	5	5,6	5,6	5,6
Insatisfeito	9	10,0	10,0	15,6
Pouco Satisfeito	22	24,4	24,4	40,0
Satisfeito	29	32,2	32,2	72,2
Muito Satisfeito	6	6,7	6,7	78,9
Não sabe/Não responde	19	21,1	21,1	100,0



6.19. Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	23	25,6	25,6	25,6
	Discordo	22	24,4	24,4	50,0
	Não sabe/não responde	45	50,0	50,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	5	5,6	5,6	5,6
	Insatisfeito	9	10,0	10,0	15,6
	Pouco Satisfeito	22	24,4	24,4	40,0
	Satisfeito	29	32,2	32,2	72,2
	Muito Satisfeito	6	6,7	6,7	78,9
	Não sabe/Não responde	19	21,1	21,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

6.20. Promove acções de formação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	24	26,7	26,7	26,7
	Discordo	21	23,3	23,3	50,0
	Não sabe/não responde	45	50,0	50,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	12	13,3	13,3	13,3
	Insatisfeito	9	10,0	10,0	23,3
	Pouco Satisfeito	22	24,4	24,4	47,8
	Satisfeito	26	28,9	28,9	76,7
	Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	80,0
	Não sabe/Não responde	18	20,0	20,0	100,0



6.20. Promove acções de formação

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	24	26,7	26,7	26,7
Discordo	21	23,3	23,3	50,0
Não sabe/não responde	45	50,0	50,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	12	13,3	13,3	13,3
Insatisfeito	9	10,0	10,0	23,3
Pouco Satisfeito	22	24,4	24,4	47,8
Satisfeito	26	28,9	28,9	76,7
Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	80,0
Não sabe/Não responde	18	20,0	20,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

6.21. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	22	24,4	24,4	24,4
Discordo	21	23,3	23,3	47,8
Não sabe/não responde	47	52,2	52,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	10	11,1	11,1	11,1
Insatisfeito	11	12,2	12,2	23,3
Pouco Satisfeito	19	21,1	21,1	44,4
Satisfeito	27	30,0	30,0	74,4
Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	77,8
Não sabe/Não responde	20	22,2	22,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	



6.22. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	26	28,9	28,9	28,9
Discordo	17	18,9	18,9	47,8
Não sabe/não responde	47	52,2	52,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
Insatisfeito	7	7,8	7,8	14,4
Pouco Satisfeito	15	16,7	16,7	31,1
Satisfeito	34	37,8	37,8	68,9
Muito Satisfeito	8	8,9	8,9	77,8
Não sabe/Não responde	20	22,2	22,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

7. SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE HIGIENE, SEGURANÇA, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

7.1. Equipamentos informáticos disponíveis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	7	7,8	7,8	7,8
Insatisfeito	10	11,1	11,1	18,9
Pouco Satisfeito	30	33,3	33,3	52,2
Satisfeito	40	44,4	44,4	96,7
Muito Satisfeito	2	2,2	2,2	98,9
Não sabe/Não responde	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	



7.2. Software disponível

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	6	6,7	6,7	6,7
Insatisfeito	9	10,0	10,0	16,7
Pouco Satisfeito	26	28,9	28,9	45,6
Satisfeito	47	52,2	52,2	97,8
Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

7.3. Equipamentos de comunicação disponíveis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	2	2,2	2,2	2,2
Insatisfeito	11	12,2	12,2	14,4
Pouco Satisfeito	28	31,1	31,1	45,6
Satisfeito	44	48,9	48,9	94,4
Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	97,8
Não sabe/Não responde	2	2,2	2,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

7.4. Condições de higiene

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito insatisfeito	21	23,3	23,3	23,3
Insatisfeito	21	23,3	23,3	46,7
Pouco Satisfeito	22	24,4	24,4	71,1
Satisfeito	26	28,9	28,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	



7.5. Condições de segurança

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	3	3,3	3,3	3,3
	Insatisfeito	21	23,3	23,3	26,7
	Pouco Satisfeito	21	23,3	23,3	50,0
	Satisfeito	42	46,7	46,7	96,7
	Muito Satisfeito	3	3,3	3,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	