

Anexo nº 1

	Universidade de Évora Mestrado em Gestão de Empresas Especialização em Marketing
---	--

Entrevista Semi-Estruturada

Esta entrevista foi elaborada no âmbito do estudo de uma Tese de Mestrado em que se pretende conhecer o grau de satisfação dos utentes que frequentam o Centro de Saúde, face ao serviço que lhe é prestado pelo Administrativo que o recebe.

A sua colaboração, como Director do Centro de Saúde é um contributo fundamental, para se obter uma visão estratégica da Instituição que dirige.

I - Caracterização Individual e Profissional

1.1. Sexo:

Feminino ☐ Masculino ☐

1.2. Idade:

Entre os 18 e os 29 anos	☐
Entre os 30 e os 39 anos	☐
Entre os 40 e 49 anos	☐
Entre os 50 e os 59 anos	☐
Mais de 60 anos	☐

1.3. Estado Civil:

Casado(a)	☐
Solteiro(a)	☐
Casado(a) /União de Facto	☐
Viúvo(a)	☐
Divorciado(a) Separado (a)	☐

1.4. Filhos:

Não tem ☐ 1 Filho ☐ 2 Filhos ☐ 3 ou mais Filhos ☐

1.5. Categoria Profissional

1.6. Tempo de Serviço:

0 e 4 anos	☐
5 e 9 anos	☐
10 e 14 anos	☐
15 e 19 anos	☐
20 e 24 anos	☐
25 e 29 anos	☐
Mais de 30 anos	☐

1. 7. Habilitações Literárias:

Ensino Básico 1º ciclo	☐
Ensino Básico 2º ciclo	☐
Ensino Básico 3º ciclo	☐
Ensino Secundário	☐
Ensino Superior	☐
Mestrado	☐
Outras _____	

II- Percepções sobre a Gestão de Recursos Humanos

2.1. – As leis e normas que regem a Administração Pública, na sua opinião, são actuais, adequadas e aplicáveis?

2.2. – Na sua perspectiva, deviam ser Médicos os Directores(as) do Centro de Saúde? Justifique a sua resposta.

2.3. - Caracterize os processos de comunicação com as estruturas regionais. Explique de que forma a qualidade desses processos influenciam o seu desempenho como Director (a)?

2.4 – Relativamente às funções que exerce considera-se mais um gestor ou um líder?

2.5. – Das seguintes características de liderança, escolha 4, *identificando-as de 1 a 4*, por ordem crescente de importância:

Persistência	☐	Acreditar nos colaboradores	☐
Criatividade	☐	Gosto de trabalhar com pessoas	☐
Inovação	☐	Capacidade de delegar	☐
Capacidade de comunicação	☐	Partilha de conhecimentos	☐
Outras _____			

2.6. –No Centro de Saúde que dirige o pessoal administrativo desempenha a função para a qual foi contratado? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐

Se não, indique as funções que desempenham.

2.7. – Face à sua experiência de Director (a) do Centro de Saúde, descreva o papel que cabe ao Pessoal Administrativo como agente do processo de prestação de cuidados de saúde.

2.8. - Na Instituição que dirige que tipos de incentivos existem para o Pessoal Administrativo com melhor desempenho?

2.9. Na sua opinião, no Centro de Saúde que dirige, encorajam-se, estimulam-se as seguintes políticas e actividades: (Assinale com uma cruz em cada uma das linhas)

	Sempre	Às vezes	Nunca
Formação Profissional	☐	☐	☐
Melhoria Contínua da Qualidade	☐	☐	☐
Conhecimento da Missão e Objectivos	☐	☐	☐
Avaliação de Desempenho	☐	☐	☐
Sistema de Saúde e Higiene do Trabalho	☐	☐	☐
Organização do Trabalho	☐	☐	☐
Trabalho em Equipa	☐	☐	☐
Competência para o desempenho da função	☐	☐	☐

2.10. - Na organização que lidera são feitas reuniões para planear e agendar o trabalho, para que a organização consiga cumprir a missão e os objectivos definidos? Com que periodicidade?

2.11. – O Pessoal Administrativo é chamado a participar nas decisões em que está directamente envolvido? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Às vezes ☐

Justifique. _____

2.12. – A organização preocupa-se com as condições de trabalho e organização do mesmo, no que se refere aos seguintes aspectos: (Assinale com uma cruz)

	Muito	Pouco	Nada
Ergonomia Física (Posturas no Trabalho, Segurança e Saúde)	☐	☐	☐
Ergonomia Cognitiva (Tomada de Decisão, Stress no Trabalho)	☐	☐	☐
Ergonomia Organizacional (Trabalho em Equipa, Comunicação)	☐	☐	☐

Fonte:

2.13 - A organização que dirige:

2.13.1. – Tem a preocupação de conciliar a vida familiar e pessoal do Pessoal Administrativo com a vida profissional? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.13.2 - Incentiva os seus colaboradores a trabalhar em Equipa? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.13.3. – Estimula a cooperação entre colegas? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.13.4 – Fomenta a aquisição de novas competências profissionais? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

III – Percepções sobre o Clima e Organização do Trabalho

3.1. - Da seguinte lista de valores organizacionais, classifique de 1 a 5 o grau de importância de cada valor na Organização que dirige.

Sendo 1 o muito pouco importante e 5 o muitíssimo importante.

	Muito Pouco Importante						Muitíssimo Importante
Confiança	①	②	③	④	⑤		
Qualidade do Serviço	①	②	③	④	⑤		
Cooperação	①	②	③	④	⑤		
Bom Ambiente Trabalho	①	②	③	④	⑤		
Desenvolvimento Profissional	①	②	③	④	⑤		
Envolvimento dos Colaboradores	①	②	③	④	⑤		
Participação	①	②	③	④	⑤		
Transparência	①	②	③	④	⑤		
Humanismo	①	②	③	④	⑤		
Equidade de tratamento	①	②	③	④	⑤		
Profissionalismo	①	②	③	④	⑤		

3.2. – Nesta questão pretende-se conhecer a percepção que tem relativamente à satisfação do Pessoal Administrativo, nas actuais condições de trabalho.

Sendo 1 pouco satisfeito e 5 muito satisfeito, assinale cada frase com uma cruz:

Relativamente à sua promoção	①	②	③	④	⑤
Relativamente ao trabalho que realiza	①	②	③	④	⑤
Relativamente à organização do trabalho	①	②	③	④	⑤
Relativamente à sua remuneração	①	②	③	④	⑤
No conjunto, a sua satisfação é	①	②	③	④	⑤

3.3. – Dos seguintes itens, indique os 4 que considera mais relevantes para a organização do trabalho: (Assinale com uma cruz)

Divisão das Tarefas	☐	Tecnologia informática adequada	☐
Relação com os colegas	☐	Número de funcionários afectos ao serviço	☐
Relação com as Chefias	☐	Competências profissionais dos funcionários	☐
Planeamento das actividades	☐	Espaço e Equipamento	☐

3.4. – Considera que o Estado disponibiliza o material e equipamento adequado para que cada colaborador desempenhe o seu trabalho?

3.5. – Na instituição que dirige, fomenta o desenvolvimento pessoal e a evolução profissional do Pessoal Administrativo, através do acesso à informação, ao conhecimento, à frequência de acções de formação, de forma a melhorar a qualidade dos vários serviços que dirige?

3.6. - Na organização que dirige desenvolveu-se, nos últimos 5 anos, uma política de formação profissional? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐

3.6.1 - Se sim, indique as áreas onde foram desenvolvidas as acções de formação.

3.7. - Das seguintes áreas de formação indique as 4, que no momento actual da Organização, considera mais importantes para a melhoria do desempenho das funções do Pessoal Administrativo: (Assinale com uma cruz)

Atendimento ao Público	☐	Qualidade	☐
Introdução à Internet	☐	Informática	☐
Procedimentos Administrativos	☐	Gestão de Conflitos	☐
Sistemas de Gestão de Base de Dados	☐	Gestão de Doentes	☐

Fonte: Siadap, Folhetos de Associações, Internet

3.8. - Do que conhece da base de dados do Centro de Saúde, o sistema *SINUS*, numa escala de 1 a 5, indique o grau em que estão evidenciadas as seguintes características:

Sendo 1 a menos importante e 5 o mais importante.

Simples	①	②	③	④	⑤
Adequada	①	②	③	④	⑤
Completa	①	②	③	④	⑤
Actualizada	①	②	③	④	⑤
Atractiva	①	②	③	④	⑤
Níveis de integração com outras Base de Dados	①	②	③	④	⑤

3.9. - Que melhorias introduziria no *SINUS*, indique com uma cruz 3 destes itens:

Simplicidade	☐	Atractividade	☐
Adequação	☐	Integração com outras bases de dados	☐
Actualização	☐	Operacionalidade	☐

3.10. – É política da organização, quando há alteração da data da consulta e sempre que haja o contacto do utente, informar o mesmo: (Assinale com uma cruz)

Sempre	☐	Nunca	☐
Às Vezes	☐	Outras Situações. Quais _____	

3.11. – Qual é a sua percepção sobre o grau de satisfação dos utentes do Centro de Saúde, relativamente aos seguintes aspectos:

Numa escala de 1 a 5, sendo 1 pouco satisfeito e 5 muito satisfeito

Pouco
Satisfeito

Muito
Satisfeito

	①	②	③	④	⑤
Prestação de cuidados de saúde de enfermagem					
Prestação de cuidados de saúde médicos					
Atendimento Administrativo					
Marcação de consultas de especialidade					
Marcação de exames e meios complementares de Diagnóstico					

IV - Considerações Finais

Numa época de grandes mudanças no Ministério da Saúde, como perspectiva o seu papel de Director de Centro de Saúde?

Muito Obrigada pela sua colaboração.

	Universidade de Évora Mestrado em Gestão de Empresas Especialização em Marketing
---	--

Entrevista Semi-Estruturada

Esta entrevista foi elaborada no âmbito do estudo de uma Tese de Mestrado em que se pretende conhecer o grau de satisfação dos utentes que recorrem ao Centro de Saúde, face ao serviço que lhe é prestado pelo Administrativo que o recebe.

A sua colaboração, enquanto Administrativo é um contributo necessário, pois vai permitir neste estudo, analisar os factores que mais contribuem para o desempenho da função que exerce.

Na entrevista, saiba que: as respostas são confidenciais e anónimas e deverá responder a todas as questões para que se conheça a sua opinião.

I - Caracterização Individual e Profissional

1. Sexo:

Feminino ☐ Masculino ☐

2. Idade:

Entre os 18 e os 29 anos	☐
Entre os 30 e os 39 anos	☐
Entre os 40 e 49 anos	☐
Entre os 50 e os 59 anos	☐
Mais de 60 anos	☐

3. Estado Civil:

Casado(a)	☐
Solteiro(a)	☐
União de Facto	☐
Viúvo(a)	☐
Divorciado(a) Separado (a)	☐

4. Filhos:

Não tem ☐ 1 Filho ☐ 2 Filhos ☐ 3 ou mais Filhos ☐

5. Categoria Profissional _____

6. Vínculo Contratual:

Pertence ao Quadro do Centro de Saúde	☐
Contrato a termo	☐
Prestação de Serviços	☐
Outro. Qual	☐

7. Tempo de Serviço:

0 e 4 anos	☐
5 e 9 anos	☐
10 e 14 anos	☐
15 e 19 anos	☐
20 e 24 anos	☐
25 e 29 anos	☐
Mais de 30 anos	☐

8. Habilitações Literárias:

Ensino Básico 1º ciclo	☐
Ensino Básico 2º ciclo	☐
Ensino Básico 3º ciclo	☐
Ensino Secundário	☐
Ensino Superior	☐
Mestrado	☐
Outras _____	

II- Percepções sobre a função Gestão de Recursos Humanos

2. 1. - Desempenha a função para a qual foi contratado/a? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Não, indique a função que exerce _____

2.2 Face à sua experiência de Administrativo(a), descreva o papel que cabe ao Pessoal Administrativo como agente do processo de prestação de cuidados de saúde.

2.3. – Na sua opinião, no Centro de Saúde, encorajam-se, estimulam-se as seguintes políticas e comportamentos: (Assinale com uma cruz em cada uma das linhas)

	Sempre	Às vezes	Nunca
Formação Profissional	☐	☐	☐
Melhoria Contínua da Qualidade	☐	☐	☐
Conhecimento da Missão e Objectivos	☐	☐	☐
Avaliação de Desempenho	☐	☐	☐
Sistema de Saúde e Higiene do Trabalho	☐	☐	☐
Organização do Trabalho	☐	☐	☐
Trabalho em Equipa	☐	☐	☐
Aquisição de competências para o desempenho da função	☐	☐	☐

2.4. – O Pessoal Administrativo é chamado a participar nas decisões em que está directamente envolvido? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Às vezes ☐

2.5. – A organização preocupa-se com as condições de trabalho e organização do mesmo, no que se refere aos seguintes aspectos. (Assinale com uma cruz)

	Muito	Suficiente	Pouco	Nada
Ergonomia Física (Posturas no Trabalho, Segurança e Saúde)	☐	☐	☐	☐
Ergonomia Cognitiva (Tomada de Decisão, Stress no Trabalho)	☐	☐	☐	☐
Ergonomia Organizacional (Trabalho em Equipa, Comunicação)	☐	☐	☐	☐

2. 6. - Na Organização em que trabalha:

2.6.1. – Tem-se a preocupação de conciliar a vida familiar e pessoal do Pessoal Administrativo com a vida profissional? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.6.2. – Incentivam-se os colaboradores a trabalhar em Equipa? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.6.3. – É frequente a cooperação entre colegas? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.6.4. – Fomenta-se a aquisição de novas competências profissionais?

(Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.6.5 – Definem-se os objectivos com os colaboradores e faz-se a Avaliação de Desempenho regularmente? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

2.6.6. – Existe algum tipo de recompensa para os melhores colaboradores?

(Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Sempre que possível ☐

III – Percepções sobre o Clima e Organização do Trabalho

3.1. - Da seguinte lista de valores organizacionais, classifique de 1 a 5 o grau de importância que cada valor tem na Organização em que trabalha.

(Sendo 1 muito pouco importante e 5 muitíssimo importante, assinale com uma cruz.)

	Muito Pouco Importante				Muitíssimo Importante
Confiança	①	②	③	④	⑤
Qualidade do Serviço	①	②	③	④	⑤
Cooperação	①	②	③	④	⑤
Bom Ambiente Trabalho	①	②	③	④	⑤
Desenvolvimento Profissional	①	②	③	④	⑤
Envolvimento dos Colaboradores	①	②	③	④	⑤
Participação	①	②	③	④	⑤
Transparência	①	②	③	④	⑤
Humanismo	①	②	③	④	⑤
Equidade de tratamento	①	②	③	④	⑤
Profissionalismo	①	②	③	④	⑤

3.2. – Nesta questão, pretende-se conhecer a sua satisfação relativamente às actuais condições de trabalho. Sendo 1 *insatisfeito* e 5 *muitíssimo satisfeito*, assinale cada frase com uma cruz, correspondendo ao seu grau de satisfação relativamente aos seguintes itens:

	Insatisfeito						Muitíssimo Satisfeito
Relativamente à sua promoção	①	②	③	④	⑤		
Relativamente ao trabalho que realiza	①	②	③	④	⑤		
Relativamente à organização do trabalho	①	②	③	④	⑤		
Relativamente à sua remuneração	①	②	③	④	⑤		
No conjunto, a sua satisfação é	①	②	③	④	⑤		

3.3. – Dos seguintes itens, indique o grau de importância que os mesmos têm na Organização onde trabalha, sendo 1 muito pouco importante e 5 *muitíssimo importante*: (Assinale com uma cruz)

	Muito Pouco Importante						Muitíssimo Importante
Divisão das Tarefas	①	②	③	④	⑤		
Relação com os colegas	①	②	③	④	⑤		
Relação com as Chefias	①	②	③	④	⑤		
Planeamento das actividades	①	②	③	④	⑤		
Tecnologia informática adequada	①	②	③	④	⑤		
Número de funcionários afectos ao serviço	①	②	③	④	⑤		
Competências profissionais dos funcionários	①	②	③	④	⑤		
Espaço de trabalho/ Equipamentos	①	②	③	④	⑤		

3.4. - Na organização em que trabalha decorreu nos últimos 5 anos alguma acção de formação? (Assinale com uma cruz)

Sim ☐ Não ☐ Não sabe ☐

3.4.1- Se respondeu sim, Indique o número de acções, o tipo e a duração das acções que frequentou nos últimos 5 anos, dentro ou fora da organização em que trabalha.

3.4.2– Das seguintes áreas indique as que, caso tivesse oportunidade, gostaria de aprofundar conhecimentos:

(Indique por ordem de prioridade 4 áreas, 1 a mais prioritária 4 a menos prioritária.)

Atendimento ao Público	☐	Qualidade	☐
Introdução à Internet	☐	Informática	☐
Procedimentos Administrativos	☐	Gestão de Conflitos	☐
Sistemas de Gestão de Base de Dados	☐	Gestão de Doentes	☐
Outras _____			

3.5. - Do que conhece da base de dados do Centro de Saúde, o sistema *SINUS*, numa escala de 1 a 5, indique o grau em que estão evidenciadas as seguintes características: Sendo 1 muito pouco evidenciada e 5 muitíssimo evidenciada, assinale com uma cruz.

Simplicidade	①	②	③	④	⑤
Adequação	①	②	③	④	⑤
Operacionalidade	①	②	③	④	⑤
Actualização	①	②	③	④	⑤
Atractividade	①	②	③	④	⑤
Níveis de integração com outras Bases de Dados	①	②	③	④	⑤

3.6. - Que melhorias introduziria no SINUS, indique com uma cruz 3 dos seguintes itens:

Simplicidade	☐	Atractividade	☐
Adequação	☐	Integração com outras bases de dados	☐
Actualização	☐	Operacionalidade	☐

3.7. – É política da organização, quando há alteração da data da consulta e sempre que haja o contacto do utente, informar o mesmo: (Assinale com uma cruz)

Sempre	☐	Nunca	☐
Às Vezes	☐	Outras Situações. Quais _____	☐

3.8. – Qual é a sua percepção sobre o grau de satisfação dos utentes do Centro de Saúde, relativamente aos seguintes aspectos:

Numa escala de 1 a 5, sendo 1 muito pouco satisfeito e 5 muitíssimo satisfeito.

	Muito Pouco Satisfeito				Muitíssimo Satisfeito
Prestação de cuidados de saúde de enfermagem	①	②	③	④	⑤
Prestação de cuidados de saúde médicos	①	②	③	④	⑤
Atendimento Administrativo	①	②	③	④	⑤
Marcação de consultas de especialidade	①	②	③	④	⑤
Marcação de exames e meios complementares de Diagnóstico	①	②	③	④	⑤

IV- Considerações Finais

Face aos conhecimentos que tem da Organização onde trabalha, sugira as melhorias que introduziria na Organização do Trabalho para que o Centro de Saúde pudesse oferecer uma prestação de cuidados de saúde com uma qualidade acrescida.

Muito obrigada pela sua colaboração.

Anexo nº 3



Universidade de Évora
Mestrado em Gestão de Empresas
Especialização em Marketing

Questionário

Este inquérito foi elaborado no âmbito do estudo de uma Tese de Mestrado em que se pretende conhecer o grau de satisfação dos utentes que frequentam o Centro de Saúde, face ao serviço que lhe é prestado pelo Administrativo que o recebe.

A sua colaboração, como Utente é um contributo importante para este estudo.

Ao preencher o questionário, tenha em conta que:

- a) As respostas são confidenciais e anónimas.
- b) Os dados recolhidos nunca serão tratados de forma individualizada.
- c) Responda a todas as questões para que se conheça a sua opinião.
- d) Este inquérito não tem nenhum carácter comercial.

Caracterização dos Respondentes:

Sexo:

Feminino ☐ Masculino ☐

Idade:

Entre os 15 e os 29 anos	☐
Entre os 30 e os 44 anos	☐
Entre os 45 e 59 anos	☐
Entre os 60 e os 74 anos	☐
Mais de 75 anos	☐

Habilitações Literárias:

Ensino Básico 1º ciclo	☐
Ensino Básico 2º ciclo	☐
Ensino Básico 3º ciclo	☐
Ensino Secundário	☐
Ensino Superior	☐

Profissão:

Doméstica (o)	☐
Reformada (o) desempregada (o)	☐
Estudante	☐
Quadro Médio/ Superior	☐
Emp. Serviços/ Comércio	☐
Trabalho Especializado/ Qualificado	☐
Trabalho Não Especializado	☐
Técnico Especial/ Pequeno Proprietário	☐

Rendimento Bruto Mensal:

Até 385, 90	☐
Entre 385,90 e 771,80€	☐
Entre 771,80€ e 1157,70€	☐
Entre 1157,70€ e 1543,60€	☐
Mais de 1543,60€	☐

1. Dirija-se ao Centro de Saúde, com que regularidade: (Assinale com uma cruz)

1 ida por mês	☐	Mais de 1 ida por mês	☐
1 ida de 3 em 3 meses	☐	Mais de 1 ida de 3 em 3 meses	☐
2 idas por ano	☐	1 ida por ano	☐
Não vou com regularidade	☐	Não frequento o Centro de Saúde	☐

2. Dos seguintes tipo de consultas quais as que frequenta com maior regularidade? (Assinale com uma cruz)

Consultas urgentes com Médico de Família	☐
Pré-marcadas com o Médico família	☐
Serviço Apoio Permanente (SAP)	☐

3. Quando vai ao Centro de Saúde, indique o que menos o satisfaz:

(Assinale com uma cruz)

Consulta e marcação	☐
Tempos de espera	☐
Acesso ao edifício	☐

4. - Quais os factores que considera relevantes para se sentir satisfeito com o atendimento do Administrativo no Centro de Saúde.

Da lista abaixo, escolha apenas 4 aspectos, *ordene-os por importância* sendo 1 o mais importante e 4 o menos importante.

Idade	☐	Sexo	☐
Qualidade da Informação	☐	Experiência no Serviço	☐
Comunicação	☐	Privacidade	☐
Organização do Serviço	☐	Simpatia	☐

5. – Das seguintes características indique o grau de importância que cada uma delas deve ter no atendimento, sabendo que 1 é muito pouco importante e 5 muito importante.

	Muito Pouco Importante				Muito Importante
Simpatia	①	②	③	④	⑤
Eficiência	①	②	③	④	⑤
Educação	①	②	③	④	⑤
Comunicação eficaz	①	②	③	④	⑤
Instalações agradáveis	①	②	③	④	⑤
Informação coerente	①	②	③	④	⑤
Afectuosidade	①	②	③	④	⑤
Rapidez	①	②	③	④	⑤
Profissionalismo	①	②	③	④	⑤
Organização dos Serviços	①	②	③	④	⑤
Mobiliário Adequado	①	②	③	④	⑤
Limpeza dos espaços	①	②	③	④	⑤

6. Da seguinte lista de valores organizacionais e numa escala de 1 a 5 indique o grau de visibilidade que cada um deles tem no Centro de Saúde em que é utente. Sendo 1 muito pouco importante e 5 o muito importante.

	Muito Pouco Importante					Muito Importante
		①	②	③	④	⑤
Confiança		①	②	③	④	⑤
Qualidade do Serviço		①	②	③	④	⑤
Cooperação		①	②	③	④	⑤
Bom Ambiente Trabalho		①	②	③	④	⑤
Desenvolvimento Profissional		①	②	③	④	⑤
Envolvimento dos Colaboradores		①	②	③	④	⑤
Participação		①	②	③	④	⑤
Transparência		①	②	③	④	⑤
Humanismo		①	②	③	④	⑤
Equidade de tratamento		①	②	③	④	⑤
Profissionalismo		①	②	③	④	⑤

7- Como avalia a pontualidade do Pessoal Administrativo? Assinale com uma cruz)

Excelente ☐ Muito Boa ☐ Boa ☐ Razoável ☐ Má ☐

8. - Como considera a qualidade de informação prestada pelos Administrativos, relativamente às marcações de Meios Complementares de Diagnóstico, solicitados pelo Médico de Família.

São indicados a Data, Hora, Local, Telefone onde deverá ir fazer o exame?

(Assinale com uma cruz)

Sempre ☐ Nunca ☐ Às vezes ☐ Se eu solicitar ☐

9. - Como avalia o respeito com que foi tratado e a manutenção da sua privacidade, no Centro de Saúde: (Assinale com uma cruz)

Excelente ☐ Muito Boa ☐ Boa ☐ Razoável ☐ Má ☐

10. - No Centro de Saúde que frequenta pode marcar as consultas para o Médico de Família por que meios: (Assinale com uma cruz)

Presencialmente ☐ Telefone ☐ Internet ☐ Outra ☐

11. - Quando se dirige ao Centro de Saúde, para marcar uma consulta e/ou exame, pedir receituário, solicitar informações, consegue resposta:

(Assinale com uma cruz)

Sempre ☐ Nunca ☐ Às vezes ☐

12. Quando o Administrativo não sabe a resposta, à questão que lhe coloca, qual a atitude que toma: (Assinale com uma cruz)

Anota o seu contacto e depois informa-o	☐
Pede-lhe para voltar mais tarde	☐
Tem sempre resposta	☐
Nunca me aconteceu tal situação	☐

13. Numa escala de 1 a 5 em que 1 é muito pouco importante e 5 é muito importante indique o grau de importância que o Pessoal Administrativo tem na prestação de serviços de saúde de qualidade. (Assinale com uma cruz)

① ② ③ ④ ⑤

14. Numa escala de 1 a 5 em que 1 é muito pouco satisfeito e 5 muito satisfeito indique o grau de satisfação relativamente ao atendimento que tem tido no Centro de Saúde por parte do Pessoal Administrativo. (Assinale com uma cruz)

① ② ③ ④ ⑤

15. Qual é a sua percepção sobre o grau de satisfação dos utentes do Centro de Saúde, relativamente aos seguintes aspectos:

Numa escala de 1 a 5, sendo 1 muito pouco satisfeito e 5 muito satisfeito

	Muito Pouco Satisfeito						Muito Satisfeito
Prestação de cuidados de saúde de enfermagem	①	②	③	④	⑤		
Prestação de cuidados de saúde médicos	①	②	③	④	⑤		
Atendimento Administrativo	①	②	③	④	⑤		
Marcação de consultas de especialidade	①	②	③	④	⑤		
Marcação de exames e meios complementares de Diagnóstico	①	②	③	④	⑤		

16. – Indique uma surpresa agradável que lhe tenha ocorrido no Centro de Saúde.

17. – Indique uma surpresa desagradável que tenha ocorrido no Centro de Saúde.

Muito Obrigada pela sua colaboração.

Anexo nº 4

Codebook

Value		Label
localidade	1	Sousel
	2	Montemor-o-Novo
sexo	1	Masculino
	2	Feminino
idade	1	15-29 anos
	2	30-44 anos
	3	45-59 anos
	4	60-74 anos
	5	+ 75 anos
habilitações	1	1º ciclo
	2	2º ciclo
	3	3º ciclo
	4	Secundário
	5	Superior
profissão	1	Doméstica
	2	Reformado / Desempregado
	3	Estudante
	4	Quadro Médio/Superior
	5	Emp. Serviços / Comércio
	6	Trabalho Especializado / Qualificado
	7	Trabalho Não Especializado
	8	Téc. Especial / Peq. Proprietário
rendimento	1	Até 385,90€
	2	385,9-771,8€
	3	771,8-1157,7€
	4	1157,7-1543,6€
	5	+ 1543,6€
regularidade	1	1 ida por mês
	2	+ de 1 ida por mês
	3	1 ida de 3 em 3 meses
	4	+ de 1 ida de 3 em 3 meses
	5	2 idas por ano
	6	1 ida por ano
	7	Não vou com regularidade
	8	Não frequento o Centro de Saúde
consultas	1	consultas urgentes MF
	2	Pré-marcadas MF
	3	SAP
	4	1 e 2
	5	1 e 3
	6	2 e 3
	7	Todas
insatisfação	1	Consulta e marcação
	2	Tempos de Espera

ate0001	3	Acesso ao Edifício
	4	1 e 2
	5	1 e 3
	6	2 e 3
	7	Todos
	1	Mais importante
	2	i
ate0002	3	i
	4	Menos importante
	1	Mais importante
	2	i
ate0003	3	i
	4	Menos importante
	1	Mais importante
	2	i
ate0004	3	i
	4	Menos importante
	1	Mais importante
	2	i
ate0005	3	i
	4	Menos importante
	1	Mais importante
	2	i
ate0006	3	i
	4	Menos importante
	1	Mais importante
	2	i
ate0007	3	i
	4	Menos importante
	1	Mais importante
	2	i
ate0008	3	i
	4	Menos importante
	1	Mais importante
	2	i
simpatia	3	i
	4	Menos importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
eficiência	4	Importante
	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
educação	4	Importante
	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante

comunicação	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
instalações	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
informação	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
afectuosidade	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
rapidez	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
profissionalismo	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
organização	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
mobiliário	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
limpeza	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
confiança	5	Muito Importante
	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante

qualidade	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
cooperação	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
ambiente	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
desenvolvimento	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
envolvimento	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
participação	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
transparência	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
humanismo	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
equidade	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
profissionalismo2	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
pontualidade	1	Excelente

informação2	2	Muito Boa
	3	Boa
	4	Razoável
	5	Má
	1	Sempre
privacidade	2	Nunca
	3	Às vezes
	4	Se eu solicitar
	1	Excelente
	2	Muito Boa
marcação	3	Boa
	4	Razoável
	5	Má
	1	Presencialmente
	2	Telefone
resposta	3	Internet
	4	Outra
	5	Presencial e Telefone
	6	Presencial e Internet
	7	Telefone e Internet
atitude	8	Presencial e Outro
	10	1-2-4
	1	Sempre
	2	Nunca
	3	Às vezes
serviços	1	Anota o seu contacto e depois informa-o
	2	Pede-lhe para voltar mais tarde
	3	Tem sempre resposta
	4	Nunca me aconteceu tal situação
	5	1 e 2
atendimentoPA	1	Muito Pouco Importante
	2	Pouco Importante
	3	Indiferente
	4	Importante
	5	Muito Importante
percepção	1	Muito Pouco Satisfeito
	2	Pouco Satisfeito
	3	Indiferente
	4	Satisfeito
	5	Muito Satisfeito

Anexo nº 5

Resultados da Entrevista ao Pessoal Administrativo do Centro de Saúde de Montemor-o-Novo

Quadro nº 1 - Sexo

	Masculino	Feminino
Sexo	2	16

Quadro nº 2 - Idade

	Classe Etária
18 – 29 anos	27,8%
30 – 39 anos	5,6%
40 – 49 anos	38,9%
50 – 59 anos	16,7%
≥60 anos	11,1%

Quadro nº 3 - Estado Civil

	Estado Civil
Casado(a)	66,67%
Solteiro(a)	27,78%
União de Facto	0,00%
Viúvo(a)	0,00%
Divorciado(a) Separado(a)	5,56%

Quadro nº 4 - Número de Filhos

	Número Filhos
Não tem	22%
1 Filho	33%
2 Filhos	44%
3 filhos	0%
3 ou mais filhos	0%

Quadro nº 5 - Categoria Profissional

	Categoria Profissional
Assistente Administrativo	56%
Assistente Administrativo Principal	11%
Assistente Administrativo Especialista	28%
Auxiliar de Apoio e Vigilância	6%

Quadro nº 6 - Vinculo Contratual

	Vinculo Contratual
Pertence ao Quadro do Centro de Saúde	67%
Contrato a termo	0%
Prestação de Serviços	33%
Outro. Qual	0%

Quadro nº 7 - Tempo Serviço

	Tempo de Serviço
0 e 4 anos	33%
5 e 9 anos	0%
10 e 14 anos	0%
15 e 19 anos	11%
20 e 24 anos	22%
25 e 29 anos	17%
Mais 30 anos	17%

Quadro nº 8 - Habilitações Literárias

	Habilitações Literárias
Ensino Básico 1º ciclo	11%
Ensino Básico 2º ciclo	0%
Ensino Básico 3º ciclo	17%
Ensino Secundário	50%
Ensino Superior	22%
Mestrado	0%
Outras	0%

Quadro nº 9 - Colaboradores/Função para a qual foram contratados

Resposta	Frequência Resposta
Sim	16
Não	2
Total	18

Quadro nº 10 - Descrição do papel que do Administrativo no processo de prestação de cuidados de saúde

Dar a cara, apanhar o “embate”, de situações que não nos dizem respeito, dado que estamos no nosso local de trabalho, a desempenhar as tarefas que nos pertencem.

O Administrativo, tem um papel fundamental, o primeiro impacto é sempre com ele, é sempre o menos defendido quando as coisas correm menos bem.

Cabe ao administrativo ser: simpático, compreensivo, expressivo, claro, conciso, interessando, prático e seguro. Resumindo: Deve ser um bom atendedor e um bom observador.

Cabe um papel de simpatia, humildade, esclarecedor e eficiência no que faz.

O administrativo é o elo de ligação entre o utente e o restante “organização”. Cabe ao administrativo fazer da melhor forma a recepção do utente e a seguir fazer o reencaminhamento correcto do assunto, para que seja obtida a resposta positiva para o utente, para que este sinta que lhe foi dada resposta ou solução ao seu problema.

Parece-me a mim que na maioria dos serviços existentes no Centro de Saúde, o primeiro profissional a ter contacto com o utente é o administrativo. Portanto todo o processo de cuidados de saúde começa pelo administrativo. É também aos administrativos que os utentes se dirigem para apresentar as suas reclamações ou mesmo satisfação face aos cuidados de saúde, antes mesmo de se dirigirem aos Médicos ou mesmo aos Enfermeiros.

Cabe ao Administrativo fazer o primeiro contacto com o utente, identificando-o e encaminhando-o para a sala de espera ou enfermaria. Cabe-lhe ainda oficializar processos, garantir que todo o trabalho esteja

organizado de modo a reunir um bom atendimento.
O pessoal administrativo deverá servir de interface/intermediário entre os utentes e os médicos/enfermeiros para que as prestações de cuidados de saúde sejam eficientes e céleres.
Bom atendimento aos utentes, boa organização no serviço, boa competência do administrativo para dar resposta às necessidades dos utentes.
Cabe ao Pessoal Administrativo, como agente deste processo, fazer a interligação entre o utente e o médico, mas acima de tudo, cabe-lhe tratar o doente com a devida atenção/respeito de modo a procurar resolver todo e qualquer problema que surja.
A função do Administrativo é tentar resolver os problemas dos utentes, com eficiência, simpatia, rapidez, de forma que o utente se sinta satisfeito com os serviços.
Ao Administrativo cabe: o correcto atendimento, informação e encaminhamento dos utentes, no sentido da resolução dos problemas que se lhes colocam.
Tentar resolver os problemas dos utentes com a rapidez, eficiência e transparência possíveis de modo que a satisfação do mesmo seja uma constatação.
O Administrativo faz a recepção de medicamentos, para os Médicos passarem Receituário Crónico, agendar consultas, marcação de consultas, informações por telefone.
O Administrativo tem um papel fundamental no processo de prestação de cuidados de saúde, é o elo de ligação entre o utente e o Médico de Família.

Quadro nº 11 - Opinião relativa ao estímulo de políticas e comportamentos na GRH

	Sempre	Às vezes	Nunca
Formação Profissional	2	13	3
Melhoria Contínua da Qualidade	5	12	1
Conhecimento da Missão e Objectivos	3	15	
Avaliação de Desempenho	6	11	1
Sistema de Saúde e Higiene do Trabalho	2	13	3
Organização do Trabalho	7	11	
Trabalho em Equipa	3	14	1
Aquisição de competências para o desempenho da função	3	14	1

Gráfico nº 12 - Participação do Pessoal Administrativo nas decisões do CS

Resposta	Frequência Resposta
Sim	4
Não	3
Às vezes	11
Total	18

Quadro nº 13 - Preocupação com a Ergonomia

	Muito	Suficiente	Pouco	Nada
Ergonomia Física (Posturas no Trabalho, Segurança e Saúde)	1	7	9	1
Ergonomia Cognitiva (Tomada de Decisão, Stress no Trabalho)		6	8	4
Ergonomia Organizacional (Trabalho em Equipa, Comunicação)		8	10	

Quadro nº 14 - Conciliação da Vida Pessoal e Profissional

Resposta	Frequência Resposta
Sim	1
Não	5
Às vezes	12
Total	18

Quadro nº 15 - Incentivo para trabalhar em Equipa

Resposta	Frequência Resposta
Sim	4
Não	5
Sempre que possível	9
Total	18

Quadro nº 16 - Cooperação entre colegas

Resposta	Frequência Resposta
Sim	6
Não	1
Sempre que possível	11
Total	18

Quadro nº 17 - Aquisição de novas competências

Resposta	Frequência Resposta
Sim	3
Não	3
Sempre que possível	12
Total	18

Quadro nº 18 - Definição de Objectivos e Avaliação de Desempenho

Resposta	Frequência Resposta
Sim	4
Não	8
Sempre que possível	6
Total	18

Quadro nº 19 - Recompensas para os trabalhadores

Resposta	Frequência Resposta
Sim	1
Não	17
Sempre que possível	0
Total	18

Quadro nº 20 - Classificação de valores organizacionais, de acordo com o grau de satisfação

	①	②	③	④	⑤
Confiança		3	5	4	6
Qualidade do Serviço	1	1	7	4	5
Cooperação	1	1	9	5	2
Bom Ambiente Trabalho		3	5	5	5
Desenvolvimento Profissional	1	3	8	4	2
Envolvimento dos Colaboradores	1	1	9	5	2
Participação		2	6	6	4
Transparência	1	2	7	6	2
Humanismo		1	5	7	5
Equidade de tratamento		2	7	4	5
Profissionalismo			4	7	7

Quadro nº 21 - Satisfação dos trabalhadores com as actuais condições de trabalho

	①	②	③	④	⑤
Relativamente à sua promoção	5	4	6	2	1
Relativamente ao trabalho que realiza	2		4	9	3
Relativamente à organização do trabalho	1	4	9	3	1
Relativamente à sua remuneração	7	2	7	2	
No conjunto, a sua satisfação é	1	4	10	2	1

Quadro nº 22 – Factores com relevância na Organização

	①	②	③	④	⑤
Divisão das Tarefas	1	1	5	9	2
Relação com os colegas			5	6	7
Relação com as Chefias		1	6	6	5
Planeamento das actividades	1	1	6	8	2
Tecnologia informática adequada	1	3	4	8	2
Número de funcionários afectos ao serviço	1	2	8	3	4
Competências profissionais dos funcionários		1	5	8	4
Espaço de trabalho/ Equipamentos	3	3	4	8	

Quadro nº 23 - Existência de Acções de Formação no Centro de Saúde

Resposta	Frequência Resposta
Sim	9
Não	4
Não sabe	5
Total	18

Quadro nº 24 – Opinião relativa ao SINUS

	①	②	③	④	⑤
Simplicidade	1	1	5	8	3
Adequação		2	7	8	1
Operacionalidade		4	7	4	3
Actualização	1	3	8	5	1
Atractividade	3	6	6	1	2
Níveis de integração com outras Bases de Dados	5	4	6	3	

Quadro nº 25 Melhorias a introduzir no SINUS

Resposta	Frequência Resposta
Simplicidade	3
Adequação	5
Actualização	12
Atractividade	9
Integração com outras bases de dados	13
Operacionalidade	12

Quadro nº 26 – Aviso de desmarcação de consultas, pelo Pessoal Administrativo

Resposta	Frequência Resposta
Sempre	14
Às vezes	2
Nunca	0
Outras Situações – Sempre que possível	2
Total	18

Quadro nº 27 - Percepção do grau de satisfação dos utentes

	①	②	③	④	⑤
Prestação de cuidados de saúde de enfermagem		1	11	3	3
Prestação de cuidados de saúde médicos		2	12	3	1
Atendimento Administrativo			8	9	1
Marcação de consultas de especialidade	1	5	8	3	1
Marcação de exames e meios complementares de Diagnóstico	2	3	11	2	

Anexo nº 6

Resultados da Entrevista ao Pessoal Administrativo do Centro de Saúde de Sousel

Quadro nº 1 - Sexo

	Masculino	Feminino
Sexo	1	3

Quadro nº 2 - Idade

	Classe Etária
18 – 29 anos	0,0%
30 – 39 anos	50,0%
40 – 49 anos	0,0%
50 – 59 anos	50,0%
≥60 anos	0,0%

Quadro nº 3 - Estado Civil

	Estado Civil
Casado(a)	100,0%
Solteiro(a)	0,0%
União de Facto	0,0%
Viúvo(a)	0,0%
Divorciado(a) Separado(a)	0,0%

Quadro nº 4 - Número de Filhos

	Número Filhos
Não tem	25%
1 Filho	50%
2 Filhos	25%
3 filhos	0%
3 ou mais filhos	0%

Quadro nº 5 - Categoria Profissional

	Categoria Profissional
Assistente Administ.	25%
Assistente Administ. Principal	25%
Assistente Administ. Especialista	50%

Quadro nº 6 - Vinculo Contratual

	Vinculo Contratual
Pertence ao Quadro do Centro de Saúde	100%
Contrato a termo	0%
Prestação de Serviços	0%
Outro. Qual	0%

Quadro nº 7 - Tempo Serviço

	Tempo de Serviço
0 e 4 anos	0,0%
5 e 9 anos	0,0%
10 e 14 anos	0,0%
15 e 19 anos	50,0%
20 e 24 anos	0,0%
25 e 29 anos	0,0%
Mais 30 anos	50,0%

Quadro nº 8 - Habilitações Literárias

	Habilitações Literárias
Ensino Básico 1º ciclo	25%
Ensino Básico 2º ciclo	25%
Ensino Básico 3º ciclo	0%
Ensino Secundário	50%
Ensino Superior	0%
Mestrado	0%
Outras	0%

Quadro nº 9 – Desempenho da Função para a qual foram contratados

Resposta	Frequência Resposta
Sim	4
Não	0
Total	4

Quadro nº 10 - Descrição do papel que do Administrativo no processo de prestação de cuidados de saúde

Atendimento ao público uma vez que fazemos a recepção do utente
Dar atenção ao utente e prestar-lhe as informações que este necessita;
Fazer o atendimento ao utente e consoante a situação do utente encaminhá-lo para os vários sectores;
Pontualidade, organização, disponibilidade e encontrar formas inovadoras para efectuar o serviço (contabilidade informatizada - excel)

Quadro nº 11 - Opinião relativa ao estímulo de políticas e comportamentos na GRH

	Sempre	Às vezes	Nunca
Formação Profissional	0	4	0
Melhoria Contínua da Qualidade	1	3	0
Conhecimento da Missão e Objectivos	2	2	0
Avaliação de Desempenho	3	1	0
Sistema de Saúde e Higiene do Trabalho	1	1	2
Organização do Trabalho	3	1	0
Trabalho em Equipa	2	2	0
Aquisição de competências para o desempenho da função	0	4	0

Quadro nº 12 – Participação do Pessoal Administrativo nas decisões do CS

Resposta	Frequência de Resposta
Sim	3
Não	0
Às Vezes	1
Total	4

Quadro no 13 – Preocupação com a Ergonomia

	Muito	Suficiente	Pouco	Nada
Ergonomia Física (Posturas no Trabalho, Segurança e Saúde)		4		
Ergonomia Cognitiva (Tomada de Decisão, Stress no Trabalho)		1	3	
Ergonomia Organizacional (Trabalho em Equipa, Comunicação)	2	1		1

Quadro nº 14 - Conciliação da Vida Pessoal e Profissional

Resposta	Frequência Resposta
Sim	1
Não	2
Sempre que possível	1
Total	4

Quadro nº 15 – Incentivo para trabalhar em Equipa

Resposta	Frequência Resposta
Sim	3
Não	1
Sempre que possível	0
Total	4

Quadro nº 16 – Cooperação entre colegas

Resposta	Frequência Resposta
Sim	3
Não	1
Sempre que possível	0
Total	4

Quadro nº 17 - Aquisição competências

Resposta	Frequência Resposta
Sim	3
Não	1
Sempre que possível	0
Total	4

Quadro nº 18 – Definição de Objectivos e Avaliação Desempenho

Resposta	Frequência Resposta
Sim	3
Não	1
Sempre que possível	0
Total	4

Quadro nº 19 - Recompensas melhor colaboradores

Resposta	Frequência Resposta
Sim	0
Não	4
Sempre que possível	0
Total	4

Quadro nº 20 - Valores Organizacionais

	①	②	③	④	⑤
Confiança			1		3
Qualidade do Serviço			1		3
Cooperação				1	3
Bom Ambiente Trabalho				3	1
Desenvolvimento Profissional			1	1	2
Envolvimento dos Colaboradores				3	1
Participação				2	2
Transparência				2	2
Humanismo				2	2
Equidade de tratamento				2	2
Profissionalismo				2	2

Quadro nº 21 – Satisfação dos trabalhadores com as actuais condições de trabalho

	①	②	③	④	⑤
Relativamente à sua promoção	2	1	1		
Relativamente ao trabalho que realiza			1	1	2
Relativamente à organização do trabalho			1		3
Relativamente à sua remuneração	1		2	1	
No conjunto, a sua satisfação é			2	1	1

Quadro nº 22 – Factores com relevância na Organização

	①	②	③	④	⑤
Divisão das Tarefas			2	1	1
Relação com os colegas				2	2
Relação com as Chefias				1	3
Planeamento das actividades			2	2	
Tecnologia informática adequada			1	1	2
Número de funcionários afectos ao serviço			1	1	2
Competências profissionais dos funcionários				1	3
Espaço de trabalho/ Equipamentos			1		3

Quadro nº 23 – Existência de Acções de Formação

Resposta	Frequência Resposta
Sim	3
Não	0
Sempre que possível	1
Total	4

Quadro nº 24 – Opinião relativa ao SINUS

	①	②	③	④	⑤
Simplicidade		2	1		1
Adequação		2	1		1
Operacionalidade		2	1	1	
Actualização		1	1	1	
Atractividade		2	2		
Níveis de integração com outras Bases de Dados	1	1	2		

Quadro nº 25 – Melhorias a introduzir no SINUS

	①	②	③	④	⑤
Simplicidade		2	1		1
Adequação		2	1		1
Operacionalidade		2	1	1	
Actualização		1	1	1	
Atractividade		2	2		
Níveis de integração com outras Bases de Dados	1	1	2		

Quadro nº 26 – Aviso de desmarcação de consultas, pelo pessoal Administrativo

	Frequência Resposta
Simplicidade	1
Adequação	1
Actualização	3
Atractividade	2
Integração com outras bases de dados	3
Operacionalidade	2

Quadro nº 27 – Percepção do grau de satisfação dos utentes

	①	②	③	④	⑤
Prestação de cuidados de saúde de enfermagem	1	1	1		1
Prestação de cuidados de saúde médicos			1	1	2
Atendimento Administrativo			1	2	1
Marcação de consultas de especialidade	1		2		1
Marcação de exames e meios complementares de Diagnóstico				2	2

Anexo nº 7

Caracterização da Amostra

Quadro nº 1 – Centro de Saúde

Centro de Saúde

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sousel	92	24,0	24,0	24,0
	Montemor-o-Novo	292	76,0	76,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Quadro nº 2 - Sexo

Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	143	37,2	37,7	37,7
	Feminino	236	61,5	62,3	100,0
	Total	379	98,7	100,0	
Missing	System	5	1,3		
Total		384	100,0		

Quadro nº 3 - Idade

Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-29 anos	103	26,8	26,9	26,9
	30-44 anos	95	24,7	24,8	51,7
	45-59 anos	122	31,8	31,9	83,6
	60-74 anos	45	11,7	11,7	95,3
	+ 75 anos	18	4,7	4,7	100,0
	Total	383	99,7	100,0	
Missing	System	1	,3		
Total		384	100,0		

Quadro nº 4 – Habilitações Literárias

Habilitações Literárias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1º ciclo	89	23,2	24,1	24,1
	2º ciclo	36	9,4	9,8	33,9
	3º ciclo	63	16,4	17,1	50,9
	Secundário	112	29,2	30,4	81,3
	Superior	69	18,0	18,7	100,0
	Total	369	96,1	100,0	
Missing	System	15	3,9		
Total		384	100,0		

Quadro nº 5 - Profissão

Profissão

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Doméstica	21	5,5	5,5	5,5
	Reformado / Desempregado	83	21,6	21,9	27,4
	Estudante	35	9,1	9,2	36,7
	Quadro Médio/Superior	46	12,0	12,1	48,8
	Emp. Serviços / Comércio	67	17,4	17,7	66,5
	Trabalho Especializado / Qualificado	70	18,2	18,5	85,0
	Trabalho Não Especializado	43	11,2	11,3	96,3
	Téc. Especial / Peq. Proprietário	14	3,6	3,7	100,0
	Total	379	98,7	100,0	
Missing	System	5	1,3		
Total		384	100,0		

Quadro nº 6 – Rendimento Bruto Mensal

Rendimento Bruto Mensal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Até 385,90€	82	21,4	24,6	24,6
	385,9-771,8€	145	37,8	43,4	68,0
	771,8-1157,7€	68	17,7	20,4	88,3
	1157,7-1543,6€	19	4,9	5,7	94,0
	+ 1543,6€	20	5,2	6,0	100,0
	Total	334	87,0	100,0	
Missing	System	50	13,0		
Total		384	100,0		

Anexo nº 8

Centro de Saúde de Montemor-o-Novo

Quadro nº 1 – Sexo

Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	108	37,0	37,4	37,4
	Feminino	181	62,0	62,6	100,0
	Total	289	99,0	100,0	
Missing	System	3	1,0		
Total		292	100,0		

Quadro nº 2 - Idade

Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-29 anos	70	24,0	24,1	24,1
	30-44 anos	79	27,1	27,1	51,2
	45-59 anos	97	33,2	33,3	84,5
	60-74 anos	36	12,3	12,4	96,9
	+ 75 anos	9	3,1	3,1	100,0
	Total	291	99,7	100,0	
Missing	System	1	,3		
Total		292	100,0		

Quadro nº 3 – Habilitações Literárias

Habilitações Literárias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1º ciclo	63	21,6	22,3	22,3
	2º ciclo	30	10,3	10,6	32,9
	3º ciclo	45	15,4	15,9	48,8
	Secundário	92	31,5	32,5	81,3
	Superior	53	18,2	18,7	100,0
	Total	283	96,9	100,0	
Missing	System	9	3,1		
Total		292	100,0		

Quadro nº 4 - Profissão

Profissão		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Doméstica	12	4,1	4,1	4,1
	Reformado / Desempregado	62	21,2	21,4	25,5
	Estudante	24	8,2	8,3	33,8
	Quadro Médio/Superior	33	11,3	11,4	45,2
	Emp. Serviços / Comércio	59	20,2	20,3	65,5
	Trabalho Especializado / Qualificado	56	19,2	19,3	84,8
	Trabalho Não Especializado	33	11,3	11,4	96,2
	Téc. Especial / Peq. Proprietário	11	3,8	3,8	100,0
	Total	290	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		292	100,0		

Quadro nº 5 – Rendimento Bruto Mensal

Rendimento Bruto Mensal		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Até 385,90€	53	18,2	20,5	20,5
	385,9-771,8€	116	39,7	45,0	65,5
	771,8-1157,7€	57	19,5	22,1	87,6
	1157,7-1543,6€	17	5,8	6,6	94,2
	+ 1543,6€	15	5,1	5,8	100,0
	Total	258	88,4	100,0	
Missing	System	34	11,6		
Total		292	100,0		

Quadro nº 6 - Regularidade**Regularidade**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 ida por mês	18	6,2	6,2	6,2
+ de 1 ida por mês	14	4,8	4,8	11,0
1 ida de 3 em 3 meses	46	15,8	15,8	26,7
+ de 1 ida de 3 em 3 meses	13	4,5	4,5	31,2
2 idas por ano	61	20,9	20,9	52,1
1 ida por ano	36	12,3	12,3	64,4
Não vou com regularidade	101	34,6	34,6	99,0
Não frequento o Centro de Saúde	3	1,0	1,0	100,0
Total	292	100,0	100,0	

Quadro nº 7 – Tipos de Consulta**Tipos de Consulta**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid consultas urgentes MF	24	8,2	8,2	8,2
Pré-marcadas MF	139	47,6	47,6	55,8
SAP	110	37,7	37,7	93,5
Cons. Urgentes e Pré-marcadas	3	1,0	1,0	94,5
Cons. Urgentes MF e SAP	2	,7	,7	95,2
Pré-marcadas MF e SAP	12	4,1	4,1	99,3
Todas	2	,7	,7	100,0
Total	292	100,0	100,0	

Quadro nº 8 – Menos Satisfaz**Menos Satisfaz**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Consulta e marcação	43	14,7	15,2	15,2
Tempos de Espera	215	73,6	76,0	91,2
Acesso ao Edifício	6	2,1	2,1	93,3
Cons. e marcação e Tempos de Espera	15	5,1	5,3	98,6
Tempos de Espera e Acesso ao Ed.	1	,3	,4	98,9
Todos	3	1,0	1,1	100,0
Total	283	96,9	100,0	
Missing System	9	3,1		
Total	292	100,0		

Quadro nº 9 – Factores de Satisfação no Atendimento

	N			Média	Desvio Padrão
	Valid	Missing	% resposta		
Idade	11	281	4%	2,909091	1,221027883
Qualidade da Informação	235	57	80%	2,051064	0,994401495
Comunicação	157	135	54%	2,66879	0,943184289
Organização do Serviço	234	58	80%	2,277778	1,101977241
Sexo	9	283	3%	3,111111	1,166666667
Experiência no Serviço	163	129	56%	2,699387	1,150066929
Privacidade	79	213	27%	2,886076	0,999837702
Simpatia	208	84	71%	2,759615	1,195767029

Quadro nº 10 - Factores de Satisfação no Atendimento

Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	2	,7	18,2	18,2
	i	2	,7	18,2	36,4
	i	2	,7	18,2	54,5
	Menos importante	5	1,7	45,5	100,0
	Total	11	3,8	100,0	
Missing	System	281	96,2		
Total		292	100,0		

Quadro nº 11 – Satisfação relativamente à Qualidade da Informação

Qualidade da Informação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	85	29,1	36,2	36,2
	i	78	26,7	33,2	69,4
	i	47	16,1	20,0	89,4
	Menos importante	25	8,6	10,6	100,0
	Total	235	80,5	100,0	
Missing	System	57	19,5		
Total		292	100,0		

Quadro nº 12 – Satisfação relativamente à Comunicação

Comunicação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	21	7,2	13,4	13,4
	i	41	14,0	26,1	39,5
	i	64	21,9	40,8	80,3
	Menos importante	31	10,6	19,7	100,0
	Total	157	53,8	100,0	
Missing	System	135	46,2		
Total		292	100,0		

Quadro nº 13 – Satisfação relativamente à Organização do Serviço

Organização do Serviço

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	73	25,0	31,2	31,2
	i	68	23,3	29,1	60,3
	i	48	16,4	20,5	80,8
	Menos importante	45	15,4	19,2	100,0
	Total	234	80,1	100,0	
Missing	System	58	19,9		
Total		292	100,0		

Quadro nº 14 – Satisfação relativamente ao Sexo

Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	1	,3	11,1	11,1
	i	2	,7	22,2	33,3
	i	1	,3	11,1	44,4
	Menos importante	5	1,7	55,6	100,0
	Total	9	3,1	100,0	
Missing	System	283	96,9		
Total		292	100,0		

Quadro nº 15 – Satisfação relativamente à Experiência no Serviço**Experiência no Serviço**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	36	12,3	22,1	22,1
	i	31	10,6	19,0	41,1
	i	42	14,4	25,8	66,9
	Menos importante	54	18,5	33,1	100,0
	Total	163	55,8	100,0	
Missing	System	129	44,2		
Total		292	100,0		

Quadro nº 16 – Satisfação relativamente à Privacidade**Privacidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	9	3,1	11,4	11,4
	i	17	5,8	21,5	32,9
	i	27	9,2	34,2	67,1
	Menos importante	26	8,9	32,9	100,0
	Total	79	27,1	100,0	
Missing	System	213	72,9		
Total		292	100,0		

Quadro nº 17 - Satisfação relativamente à Simpatia**Simpatia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	47	16,1	22,6	22,6
	i	38	13,0	18,3	40,9
	i	41	14,0	19,7	60,6
	Menos importante	82	28,1	39,4	100,0
	Total	208	71,2	100,0	
Missing	System	84	28,8		
Total		292	100,0		

Quadro nº 18 – Pontualidade do Pessoal Administrativo**Pontualidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Excelente	5	1,7	1,7	1,7
	Muito Boa	48	16,4	16,6	18,3
	Boa	120	41,1	41,5	59,9
	Razoável	100	34,2	34,6	94,5
	Má	16	5,5	5,5	100,0
	Total	289	99,0	100,0	
Missing	System	3	1,0		
Total		292	100,0		

Quadro nº 19 – Qualidade da Informação dada pelo Pessoal Administrativo**Qualidade Informação**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre	85	29,1	29,7	29,7
	Nunca	29	9,9	10,1	39,9
	Às vezes	100	34,2	35,0	74,8
	Se eu solicitar	71	24,3	24,8	99,7
	5	1	,3	,3	100,0
	Total	286	97,9	100,0	
Missing	System	6	2,1		
Total		292	100,0		

Quadro nº 20 – Respeito e Privacidade**Privacidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Excelente	12	4,1	4,2	4,2
	Muito Boa	66	22,6	22,8	27,0
	Boa	126	43,2	43,6	70,6
	Razoável	83	28,4	28,7	99,3
	Má	2	,7	,7	100,0
	Total	289	99,0	100,0	
Missing	System	3	1,0		
Total		292	100,0		

Quadro nº 21 – Marcação de Consultas**Marcação de Consultas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Presencialmente	153	52,4	52,6	52,6
	Telefone	33	11,3	11,3	63,9
	Internet	3	1,0	1,0	64,9
	Outra	5	1,7	1,7	66,7
	Presencial e Telefone	95	32,5	32,6	99,3
	Presencial e Outro	1	,3	,3	99,7
	1-2-4	1	,3	,3	100,0
	Total	291	99,7	100,0	
Missing	System	1	,3		
Total		292	100,0		

Quadro nº 22 – Obtenção de Resposta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre	139	47,6	47,8	47,8
	Nunca	34	11,6	11,7	59,5
	Às vezes	118	40,4	40,5	100,0
	Total	291	99,7	100,0	
Missing	System	1	,3		
Total		292	100,0		

Quadro nº 23 – Atitude do Pessoal Administrativo**Atitude**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anota o seu contacto e depois informa-o	39	13,4	13,4	13,4
	Pede-lhe para voltar mais tarde	124	42,5	42,8	56,2
	Tem sempre resposta	10	3,4	3,4	59,7
	Nunca me aconteceu tal situação	112	38,4	38,6	98,3
	1 e 2	5	1,7	1,7	100,0
	Total	290	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		292	100,0		

Quadro nº 24 – Importância da Prestação dos Serviços de Qualidade**Prestação Serviços Qualidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pouco Importante	14	4,8	4,9	4,9
	Indiferente	68	23,3	23,7	28,6
	Importante	117	40,1	40,8	69,3
	Muito Importante	88	30,1	30,7	100,0
	Total	287	98,3	100,0	
Missing	System	5	1,7		
Total		292	100,0		

Quadro nº 25 – Satisfação do Atendimento pelo Pessoal Administrativo**Satisfação Atendimento Pessoal Administrativo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Pouco Satisfeito	3	1,0	1,0	1,0
	Pouco Satisfeito	21	7,2	7,3	8,3
	Indiferente	115	39,4	39,9	48,3
	Satisfeito	118	40,4	41,0	89,2
	Muito Satisfeito	31	10,6	10,8	100,0
	Total	288	98,6	100,0	
Missing	System	4	1,4		
Total		292	100,0		

Anexo nº 9

Output do Centro de Saúde de Sousel

Quadro nº 1 - Sexo

Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	35	38,0	38,9	38,9
	Feminino	55	59,8	61,1	100,0
	Total	90	97,8	100,0	
Missing	System	2	2,2		
Total		92	100,0		

Quadro nº 2 - Idade

Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-29 anos	33	35,9	35,9	35,9
	30-44 anos	16	17,4	17,4	53,3
	45-59 anos	25	27,2	27,2	80,4
	60-74 anos	9	9,8	9,8	90,2
	+ 75 anos	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 3 – Habilitações Literárias

Habilitações Literárias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1º ciclo	26	28,3	30,2	30,2
	2º ciclo	6	6,5	7,0	37,2
	3º ciclo	18	19,6	20,9	58,1
	Secundário	20	21,7	23,3	81,4
	Superior	16	17,4	18,6	100,0
	Total	86	93,5	100,0	
Missing	System	6	6,5		
Total		92	100,0		

Quadro nº 4 - Profissão

		Profissão			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Doméstica	9	9,8	10,1	10,1
	Reformado / Desempregado	21	22,8	23,6	33,7
	Estudante	11	12,0	12,4	46,1
	Quadro Médio/Superior	13	14,1	14,6	60,7
	Emp. Serviços / Comércio	8	8,7	9,0	69,7
	Trabalho Especializado / Qualificado	14	15,2	15,7	85,4
	Trabalho Não Especializado	10	10,9	11,2	96,6
	Téc. Especial / Peq. Proprietário	3	3,3	3,4	100,0
	Total	89	96,7	100,0	
Missing	System	3	3,3		
Total		92	100,0		

Quadro nº 5 – Rendimento Bruto Mensal

		Rendimento Bruto Mensal			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Até 385,90€	29	31,5	38,2	38,2
	385,9-771,8€	29	31,5	38,2	76,3
	771,8-1157,7€	11	12,0	14,5	90,8
	1157,7-1543,6€	2	2,2	2,6	93,4
	+ 1543,6€	5	5,4	6,6	100,0
	Total	76	82,6	100,0	
Missing	System	16	17,4		
Total		92	100,0		

Quadro nº 6 - Regularidade**Regularidade**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 ida por mês	12	13,0	13,0	13,0
+ de 1 ida por mês	6	6,5	6,5	19,6
1 ida de 3 em 3 meses	19	20,7	20,7	40,2
+ de 1 ida de 3 em 3 meses	5	5,4	5,4	45,7
2 idas por ano	10	10,9	10,9	56,5
1 ida por ano	4	4,3	4,3	60,9
Não vou com regularidade	36	39,1	39,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 7 – Tipos de Consulta**Tipos de Consulta**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid consultas urgentes MF	28	30,4	30,8	30,8
Pré-marcadas MF	37	40,2	40,7	71,4
SAP	25	27,2	27,5	98,9
Cons.urgentes e Pré-marcadas MF	1	1,1	1,1	100,0
Total	91	98,9	100,0	
Missing System	1	1,1		
Total	92	100,0		

Quadro nº 8 – Menos Satisfaz**Menos Satisfaz**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Consulta e marcação	7	7,6	7,6	7,6
Tempos de Espera	84	91,3	91,3	98,9
Cons. e marcação e Tempos de Espera	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 9 – Factores de Satisfação no Atendimento

	N			Média	Desvio Padrão
	Valid	Missing	% resposta		
Idade	10	82	11%	2,9	1,37
Qualidade da Informação	77	15	84%	2,31	1,091
Comunicação	50	42	54%	2,56	1,013
Organização do Serviço	76	16	83%	2,3	1,071
Sexo	4	88	4%	3,25	1,5
Experiência no Serviço	46	46	50%	2,76	1,139
Privacidade	25	67	27%	2,76	1,091
Simpatia	60	32	65%	2,57	1,184

Quadro nº 10 - Factores de Satisfação no Atendimento

Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	3	3,3	30,0	30,0
	i	2	2,2	20,0	50,0
	Menos importante	5	5,4	50,0	100,0
	Total	10	10,9	100,0	
Missing	System	82	89,1		
Total		92	100,0		

Quadro nº 11 – Satisfação relativamente à Qualidade da Informação

Qualidade da Informação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	25	27,2	32,5	32,5
	i	15	16,3	19,5	51,9
	i	25	27,2	32,5	84,4
	Menos importante	12	13,0	15,6	100,0
	Total	77	83,7	100,0	
Missing	System	15	16,3		
Total		92	100,0		

Quadro nº 12 – Satisfação relativamente à Comunicação**Comunicação**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	9	9,8	18,0	18,0
	i	14	15,2	28,0	46,0
	i	17	18,5	34,0	80,0
	Menos importante	10	10,9	20,0	100,0
	Total	50	54,3	100,0	
Missing	System	42	45,7		
Total		92	100,0		

Quadro nº 13 – Satisfação relativamente à Organização do Serviço**Organização do Serviço**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	22	23,9	28,9	28,9
	i	22	23,9	28,9	57,9
	i	19	20,7	25,0	82,9
	Menos importante	13	14,1	17,1	100,0
	Total	76	82,6	100,0	
Missing	System	16	17,4		
Total		92	100,0		

Quadro nº 14 – Satisfação relativamente ao Sexo**Sexo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	1	1,1	25,0	25,0
	Menos importante	3	3,3	75,0	100,0
	Total	4	4,3	100,0	
Missing	System	88	95,7		
Total		92	100,0		

Quadro nº 15 – Satisfação relativamente à Experiência no Serviço**Experiência no Serviço**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	9	9,8	19,6	19,6
	i	9	9,8	19,6	39,1
	i	12	13,0	26,1	65,2
	Menos importante	16	17,4	34,8	100,0
	Total	46	50,0	100,0	
Missing	System	46	50,0		
Total		92	100,0		

Quadro nº 16 – Satisfação relativamente à Privacidade**Privacidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	3	3,3	12,0	12,0
	i	9	9,8	36,0	48,0
	i	4	4,3	16,0	64,0
	Menos importante	9	9,8	36,0	100,0
	Total	25	27,2	100,0	
Missing	System	67	72,8		
Total		92	100,0		

Quadro nº 17 - Satisfação relativamente à Simpatia**Simpatia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais importante	14	15,2	23,3	23,3
	i	18	19,6	30,0	53,3
	i	8	8,7	13,3	66,7
	Menos importante	20	21,7	33,3	100,0
	Total	60	65,2	100,0	
Missing	System	32	34,8		
Total		92	100,0		

Quadro nº 18 - Pontualidade do Pessoal Administrativo**Pontualidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Boa	11	12,0	12,0	12,0
	Boa	29	31,5	31,5	43,5
	Razoável	42	45,7	45,7	89,1
	Má	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 19 - Qualidade da Informação dada pelo Pessoal Administrativo**Qualidade Informação**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre	25	27,2	27,2	27,2
	Nunca	6	6,5	6,5	33,7
	Às vezes	34	37,0	37,0	70,7
	Se eu solicitar	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 20 – Respeito e Privacidade**Privacidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Excelente	2	2,2	2,2	2,2
	Muito Boa	14	15,2	15,2	17,4
	Boa	35	38,0	38,0	55,4
	Razoável	41	44,6	44,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 21 – Marcação de Consultas**Marcação de Consultas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Presencialmente	43	46,7	46,7	46,7
	Telefone	21	22,8	22,8	69,6
	Internet	2	2,2	2,2	71,7
	Outra	1	1,1	1,1	72,8
	Presencial e Telefone	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 22 – Obtenção de Resposta**Resposta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre	27	29,3	29,3	29,3
	Nunca	12	13,0	13,0	42,4
	Às vezes	47	51,1	51,1	93,5
	4	4	4,3	4,3	97,8
	5	2	2,2	2,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 23 – Atitude do Pessoal Administrativo**Atitude**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anota o seu contacto e depois informa-o	11	12,0	12,0	12,0
	Pede-lhe para voltar mais tarde	47	51,1	51,1	63,0
	Tem sempre resposta	9	9,8	9,8	72,8
	Nunca me aconteceu tal situação	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 24 – Importância da Prestação dos Serviços de Qualidade**Prestação Serviços Qualidade**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Pouco Importante	2	2,2	2,2	2,2
	Pouco Importante	6	6,5	6,5	8,7
	Indiferente	32	34,8	34,8	43,5
	Importante	41	44,6	44,6	88,0
	Muito Importante	11	12,0	12,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Quadro nº 25 – Satisfação do Atendimento pelo Pessoal Administrativo**Satisfação Atendimento Pessoal Administrativo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Pouco Satisfeito	2	2,2	2,2	2,2
	Pouco Satisfeito	14	15,2	15,4	17,6
	Indiferente	35	38,0	38,5	56,0
	Satisfeito	34	37,0	37,4	93,4
	Muito Satisfeito	6	6,5	6,6	100,0
	Total	91	98,9	100,0	
Missing	System	1	1,1		
Total		92	100,0		

Anexo nº 10

Análise *Cluster* às características do Atendimento no Centro de Saúde de Montemor-o-Novo

Case Processing Summary^{a,b}

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
269	92,8	21	7,2	290	100,0

a. Squared Euclidean Distance used

b. Average Linkage (Between Groups)

Average Linkage (Between Groups) Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	12	282	,000	0	0	82
2	158	281	,000	0	0	192
3	13	249	,000	0	0	163
4	5	248	,000	0	0	59
5	193	245	,000	0	0	49
6	192	239	,000	0	0	14
7	234	235	,000	0	0	42
8	230	231	,000	0	0	9
9	109	230	,000	0	8	13
10	198	229	,000	0	0	13
11	43	224	,000	0	0	42
12	155	202	,000	0	0	53
13	109	198	,000	9	10	26
14	141	192	,000	0	6	19
15	182	190	,000	0	0	17
16	137	188	,000	0	0	26
17	25	182	,000	0	15	20
18	171	181	,000	0	0	20
19	141	173	,000	14	0	50
20	25	171	,000	17	18	22
21	165	168	,000	0	0	22
22	25	165	,000	20	21	25
23	139	163	,000	0	0	25
24	160	161	,000	0	0	170
25	25	139	,000	22	23	32
26	109	137	,000	13	16	58
27	129	131	,000	0	0	28
28	121	129	,000	0	27	60
29	110	127	,000	0	0	57
30	14	96	,000	0	0	53
31	65	87	,000	0	0	32
32	25	65	,000	25	31	34
33	60	64	,000	0	0	34
34	25	60	,000	32	33	36
35	46	55	,000	0	0	36
36	25	46	,000	34	35	38
37	26	31	,000	0	0	38
38	25	26	,000	36	37	43
39	213	277	1,000	0	0	102
40	212	268	1,000	0	0	103
41	153	247	1,000	0	0	106
42	43	234	1,000	11	7	67
43	25	226	1,000	38	0	60
44	222	223	1,000	0	0	65
45	126	219	1,000	0	0	70
46	152	217	1,000	0	0	104
47	159	215	1,000	0	0	177
48	128	210	1,000	0	0	106
49	67	193	1,000	0	5	64
50	141	191	1,000	19	0	62
51	52	187	1,000	0	0	67
52	170	183	1,000	0	0	105
53	14	155	1,000	30	12	69
54	123	147	1,000	0	0	100
55	88	120	1,000	0	0	132
56	69	113	1,000	0	0	66
57	8	110	1,000	0	29	63
58	33	109	1,000	0	26	64
59	5	103	1,000	4	0	68
60	25	121	1,056	43	28	61
61	3	25	1,190	0	60	69
62	49	141	1,200	0	50	68
63	8	54	1,333	57	0	127
64	33	67	1,458	58	49	70
65	218	222	1,500	0	44	135
66	35	69	1,500	0	56	103
67	43	52	1,500	42	51	126
68	5	49	1,667	59	62	101
69	3	14	1,727	61	53	126
70	33	126	1,773	64	45	100
71	104	285	2,000	0	0	130
72	85	279	2,000	0	0	183

73	41	275	2,000	0	0	119
74	19	267	2,000	0	0	121
75	253	266	2,000	0	0	134
76	225	263	2,000	0	0	85
77	72	258	2,000	0	0	125
78	216	257	2,000	0	0	130
79	11	256	2,000	0	0	153
80	18	246	2,000	0	0	169
81	240	243	2,000	0	0	82
82	12	240	2,000	1	81	115
83	70	237	2,000	0	0	152
84	50	236	2,000	0	0	132
85	75	225	2,000	0	76	137
86	118	221	2,000	0	0	120
87	93	208	2,000	0	0	151
88	197	199	2,000	0	0	214
89	84	186	2,000	0	0	162
90	133	156	2,000	0	0	171
91	114	154	2,000	0	0	122
92	79	148	2,000	0	0	166
93	112	140	2,000	0	0	245
94	102	116	2,000	0	0	150
95	45	115	2,000	0	0	125
96	99	100	2,000	0	0	168
97	92	95	2,000	0	0	98
98	68	92	2,000	0	97	138
99	15	71	2,000	0	0	154
100	33	123	2,038	70	54	101
101	5	33	2,222	68	100	129
102	111	213	2,500	0	39	118
103	35	212	2,500	66	40	122
104	152	211	2,500	46	0	117
105	143	170	2,500	0	52	159
106	128	153	2,500	48	41	129
107	167	288	3,000	0	0	158
108	204	280	3,000	0	0	158
109	206	272	3,000	0	0	185
110	150	241	3,000	0	0	171
111	42	238	3,000	0	0	193
112	6	233	3,000	0	0	174
113	180	232	3,000	0	0	131
114	207	209	3,000	0	0	191
115	12	178	3,000	82	0	133
116	124	157	3,000	0	0	148
117	34	152	3,000	0	104	157
118	111	142	3,000	102	0	174
119	41	125	3,000	73	0	136
120	37	118	3,000	0	86	175
121	19	117	3,000	74	0	134
122	35	114	3,000	103	91	128
123	47	108	3,000	0	0	153
124	97	101	3,000	0	0	150
125	45	72	3,000	95	77	137
126	3	43	3,000	69	67	140
127	7	8	3,000	0	63	141
128	35	94	3,286	122	0	138
129	5	128	3,375	101	106	139
130	104	216	3,500	71	78	175
131	74	180	3,500	0	113	184
132	50	88	3,500	84	55	139
133	12	76	3,600	115	0	148
134	19	253	3,667	121	75	178
135	177	218	3,667	0	65	156
136	41	122	3,667	119	0	140
137	45	75	3,667	125	85	160
138	35	68	3,708	128	98	159
139	5	50	3,750	129	132	141
140	3	41	3,797	126	136	155
141	5	7	3,819	139	127	155
142	196	287	4,000	0	0	207
143	44	278	4,000	0	0	165
144	244	273	4,000	0	0	202
145	242	259	4,000	0	0	179
146	66	255	4,000	0	0	173
147	30	164	4,000	0	0	180
148	12	124	4,000	133	116	186
149	59	119	4,000	0	0	209
150	97	102	4,000	124	94	160
151	57	93	4,000	0	87	200
152	36	70	4,000	0	83	185
153	11	47	4,000	79	123	204
154	2	15	4,000	0	99	177
155	3	5	4,221	140	141	198
156	176	177	4,250	0	135	196
157	34	81	4,250	117	0	182
158	167	204	4,500	107	108	179
159	35	143	4,636	138	105	178
160	45	97	4,821	137	150	181
161	56	290	5,000	0	0	231
162	84	274	5,000	89	0	199
163	13	250	5,000	3	0	195
164	151	205	5,000	0	0	193
165	44	203	5,000	143	0	208
166	79	195	5,000	92	0	180
167	90	174	5,000	0	0	240
168	99	172	5,000	96	0	197
169	18	166	5,000	80	0	201
170	80	160	5,000	0	24	199
171	133	150	5,000	90	110	197
172	38	145	5,000	0	0	191
173	66	132	5,000	146	0	203
174	6	111	5,000	112	118	182
175	37	104	5,000	120	130	196
176	20	61	5,000	0	0	247
177	2	159	5,167	154	47	227
178	19	35	5,186	134	159	183

179	167	242	5,250	158	145	212
180	30	79	5,333	147	166	213
181	45	73	5,364	160	0	186
182	6	34	5,467	174	157	198
183	19	85	5,579	178	72	201
184	74	130	5,667	131	0	203
185	36	206	5,833	152	109	202
186	12	45	5,854	148	181	214
187	146	289	6,000	0	0	218
188	106	262	6,000	0	0	239
189	1	252	6,000	0	0	230
190	28	227	6,000	0	0	237
191	38	207	6,000	172	114	210
192	158	189	6,000	2	0	228
193	42	151	6,000	111	164	200
194	17	89	6,000	0	0	211
195	13	86	6,000	163	0	213
196	37	176	6,029	175	156	225
197	99	133	6,250	168	171	215
198	3	6	6,387	155	182	204
199	80	84	6,444	170	162	226
200	42	57	6,500	193	151	216
201	18	19	6,540	169	183	217
202	36	244	6,600	185	144	212
203	66	74	6,750	173	184	224
204	3	11	6,774	198	153	215
205	32	283	7,000	0	0	246
206	29	214	7,000	0	0	234
207	9	196	7,000	0	142	240
208	44	63	7,000	165	0	230
209	16	59	7,000	0	149	229
210	38	53	7,000	191	0	236
211	10	17	7,000	0	194	238
212	36	167	7,095	202	179	225
213	13	30	7,200	195	180	218
214	12	197	7,250	186	88	224
215	3	99	7,438	204	197	217
216	42	194	7,714	200	0	232
217	3	18	7,724	215	201	233
218	13	146	7,778	213	187	227
219	78	269	8,000	0	0	244
220	77	261	8,000	0	0	241
221	135	169	8,000	0	0	232
222	51	98	8,000	0	0	258
223	22	23	8,000	0	0	265
224	12	66	8,039	214	203	231
225	36	37	8,199	212	196	239
226	80	134	8,333	199	0	229
227	2	13	8,636	177	218	247
228	158	276	8,667	192	0	259
229	16	80	8,714	209	226	235
230	1	44	9,000	189	208	235
231	12	56	9,190	224	161	233
232	42	135	9,250	216	221	242
233	3	12	9,460	217	231	234
234	3	29	10,007	233	206	236
235	1	16	10,200	230	229	246
236	3	38	10,516	234	210	245
237	28	105	11,000	190	0	252
238	10	21	11,333	211	0	251
239	36	106	11,400	225	188	241
240	9	90	11,500	207	167	254
241	36	77	11,963	239	220	248
242	42	286	12,000	232	0	249
243	58	185	12,000	0	0	256
244	78	136	12,000	219	0	263
245	3	112	12,191	236	93	252
246	1	32	12,375	235	205	248
247	2	20	12,625	227	176	249
248	1	36	13,239	246	241	254
249	2	42	13,606	247	242	250
250	2	107	13,759	249	0	253
251	10	200	14,000	238	0	260
252	3	28	14,019	245	237	255
253	2	48	14,433	250	0	256
254	1	9	14,613	248	240	255
255	1	3	15,170	254	252	258
256	2	58	16,226	253	243	260
257	82	254	18,000	0	0	266
258	1	51	18,145	255	222	261
259	62	158	18,500	0	228	265
260	2	10	18,873	256	251	263
261	1	265	20,310	258	0	266
262	179	201	22,000	0	0	264
263	2	78	22,895	260	244	264
264	2	179	24,049	263	262	267
265	22	62	24,400	223	259	267
266	1	82	28,184	261	257	268
267	2	22	32,266	264	265	268
268	1	2	40,726	266	267	0

Cluster Membership

Case	8 Clusters	7 Clusters	6 Clusters	5 Clusters	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1
10	2	2	2	2	2	2	2
11	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	2	2	2	2	2
14	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	1	1	1	1	1
17	2	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3	3	2
25	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1
30	2	2	2	2	2	2	2
31	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1
42	2	2	2	2	2	2	2
43	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1
48	2	2	2	2	2	2	2
49	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1
57	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	2	2
59	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1
61	2	2	2	2	2	2	2
62	4	4	4	4	4	3	2
63	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1
71	2	2	2	2	2	2	2
72	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1
78	5	5	2	2	2	2	2
79	2	2	2	2	2	2	2
80	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1
82	6	6	5	5	4	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1
86	2	2	2	2	2	2	2
87	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1
89	2	2	2	2	2	2	2
90	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1
93	2	2	2	2	2	2	2
94	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1

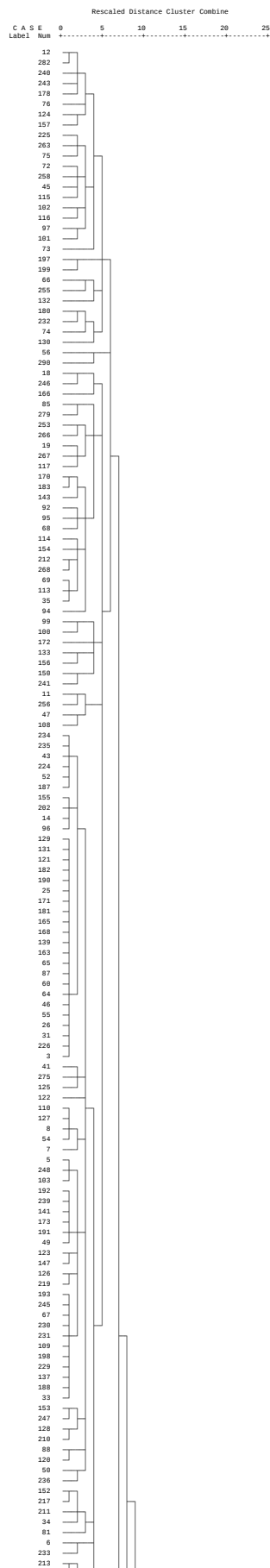
104	1	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1
107	2	2	2	2	2	2	2
108	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	1	1
117	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1	1	1
119	1	1	1	1	1	1	1
120	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	1
125	1	1	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1
129	1	1	1	1	1	1	1
130	1	1	1	1	1	1	1
131	1	1	1	1	1	1	1
132	1	1	1	1	1	1	1
133	1	1	1	1	1	1	1
134	1	1	1	1	1	1	1
135	2	2	2	2	2	2	2
136	5	5	2	2	2	2	2
137	1	1	1	1	1	1	1
139	1	1	1	1	1	1	1
140	1	1	1	1	1	1	1
141	1	1	1	1	1	1	1
142	1	1	1	1	1	1	1
143	1	1	1	1	1	1	1
145	1	1	1	1	1	1	1
146	2	2	2	2	2	2	2
147	1	1	1	1	1	1	1
148	2	2	2	2	2	2	2
150	1	1	1	1	1	1	1
151	2	2	2	2	2	2	2
152	1	1	1	1	1	1	1
153	1	1	1	1	1	1	1
154	1	1	1	1	1	1	1
155	1	1	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1	1	1
157	1	1	1	1	1	1	1
158	4	4	4	4	3	3	2
159	2	2	2	2	2	2	2
160	1	1	1	1	1	1	1
161	1	1	1	1	1	1	1
163	1	1	1	1	1	1	1
164	2	2	2	2	2	2	2
165	1	1	1	1	1	1	1
166	1	1	1	1	1	1	1
167	1	1	1	1	1	1	1
168	1	1	1	1	1	1	1
169	2	2	2	2	2	2	2
170	1	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1	1	1
172	1	1	1	1	1	1	1
173	1	1	1	1	1	1	1
174	1	1	1	1	1	1	1
176	1	1	1	1	1	1	1
177	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	1	1	1	1	1
179	7	7	6	2	2	2	2
180	1	1	1	1	1	1	1
181	1	1	1	1	1	1	1
182	1	1	1	1	1	1	1
183	1	1	1	1	1	1	1
185	2	2	2	2	2	2	2
186	1	1	1	1	1	1	1
187	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1
189	4	4	4	4	3	3	2
190	1	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1	1
192	1	1	1	1	1	1	1
193	1	1	1	1	1	1	1
194	2	2	2	2	2	2	2
195	2	2	2	2	2	2	2
196	1	1	1	1	1	1	1
197	1	1	1	1	1	1	1
198	1	1	1	1	1	1	1
199	1	1	1	1	1	1	1
200	2	2	2	2	2	2	2
201	8	7	6	2	2	2	2
202	1	1	1	1	1	1	1
203	1	1	1	1	1	1	1
204	1	1	1	1	1	1	1
205	2	2	2	2	2	2	2
206	1	1	1	1	1	1	1
207	1	1	1	1	1	1	1
208	2	2	2	2	2	2	2
209	1	1	1	1	1	1	1

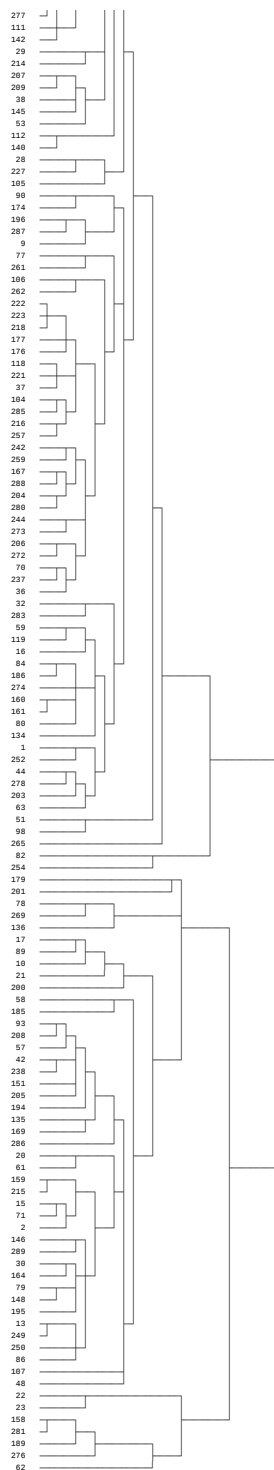
210	1	1	1	1	1	1	1	1
211	1	1	1	1	1	1	1	1
212	1	1	1	1	1	1	1	1
213	1	1	1	1	1	1	1	1
214	1	1	1	1	1	1	1	1
215	2	2	2	2	2	2	2	2
216	1	1	1	1	1	1	1	1
217	1	1	1	1	1	1	1	1
218	1	1	1	1	1	1	1	1
219	1	1	1	1	1	1	1	1
221	1	1	1	1	1	1	1	1
222	1	1	1	1	1	1	1	1
223	1	1	1	1	1	1	1	1
224	1	1	1	1	1	1	1	1
225	1	1	1	1	1	1	1	1
226	1	1	1	1	1	1	1	1
227	1	1	1	1	1	1	1	1
229	1	1	1	1	1	1	1	1
230	1	1	1	1	1	1	1	1
231	1	1	1	1	1	1	1	1
232	1	1	1	1	1	1	1	1
233	1	1	1	1	1	1	1	1
234	1	1	1	1	1	1	1	1
235	1	1	1	1	1	1	1	1
236	1	1	1	1	1	1	1	1
237	1	1	1	1	1	1	1	1
238	2	2	2	2	2	2	2	2
239	1	1	1	1	1	1	1	1
240	1	1	1	1	1	1	1	1
241	1	1	1	1	1	1	1	1
242	1	1	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	1
244	1	1	1	1	1	1	1	1
245	1	1	1	1	1	1	1	1
246	1	1	1	1	1	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1	1	1
248	1	1	1	1	1	1	1	1
249	2	2	2	2	2	2	2	2
250	2	2	2	2	2	2	2	2
252	1	1	1	1	1	1	1	1
253	1	1	1	1	1	1	1	1
254	6	6	5	5	4	1	1	1
255	1	1	1	1	1	1	1	1
256	1	1	1	1	1	1	1	1
257	1	1	1	1	1	1	1	1
258	1	1	1	1	1	1	1	1
259	1	1	1	1	1	1	1	1
261	1	1	1	1	1	1	1	1
262	1	1	1	1	1	1	1	1
263	1	1	1	1	1	1	1	1
265	1	1	1	1	1	1	1	1
266	1	1	1	1	1	1	1	1
267	1	1	1	1	1	1	1	1
268	1	1	1	1	1	1	1	1
269	5	5	2	2	2	2	2	2
272	1	1	1	1	1	1	1	1
273	1	1	1	1	1	1	1	1
274	1	1	1	1	1	1	1	1
275	1	1	1	1	1	1	1	1
276	4	4	4	4	3	3	3	2
277	1	1	1	1	1	1	1	1
278	1	1	1	1	1	1	1	1
279	1	1	1	1	1	1	1	1
280	1	1	1	1	1	1	1	1
281	4	4	4	4	3	3	3	2
282	1	1	1	1	1	1	1	1
283	1	1	1	1	1	1	1	1
285	1	1	1	1	1	1	1	1
286	2	2	2	2	2	2	2	2
287	1	1	1	1	1	1	1	1
288	1	1	1	1	1	1	1	1
289	2	2	2	2	2	2	2	2
290	1	1	1	1	1	1	1	1

Dendrogram

* * * * * H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S *

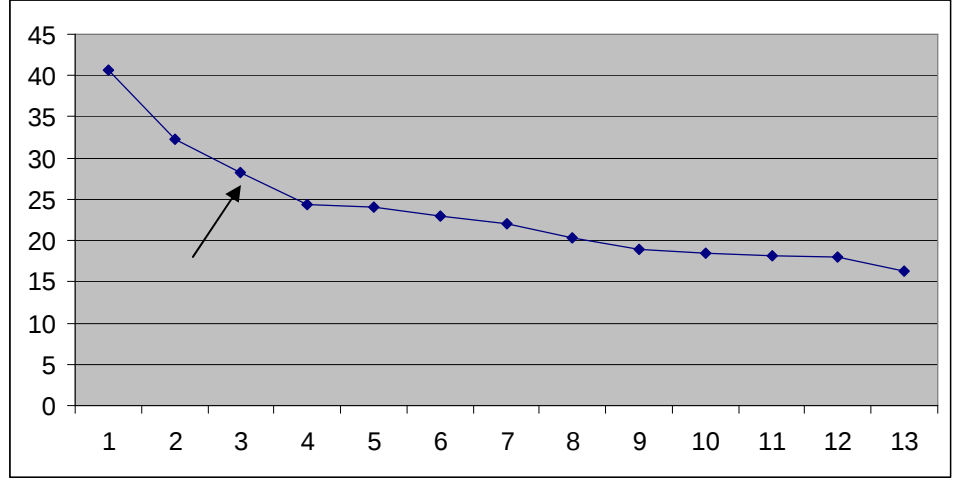
Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)





Elaborou-se o gráfico *scree plot* com os coeficientes de aglomeração de forma a auxiliar a decisão sobre o número de *clusters*.

Scree plot



Discriminant

Group Statistics					
Average Linkage (Between Groups)		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	C.A - Simpatia	4,27	,770	219	219,000
	C.A - Eficiência	4,70	,506	219	219,000
	C.A - Educação	4,60	,600	219	219,000
	C.A - Comunicação	4,50	,659	219	219,000
	Eficaz				
	C.A - Instalações				
	Agradáveis	4,00	,757	219	219,000
	C.A - Informação	4,46	,630	219	219,000
	Coerente				
	C.A - Afectuosidade	3,87	,822	219	219,000
	C.A - Rapidez	4,45	,664	219	219,000
	C.A - Profissionalismo	4,76	,480	219	219,000
	C.A - Organização	4,58	,581	219	219,000
	Serviço				
	C.A - Mobiliário	3,63	,961	219	219,000
	Adequado				
2	C.A - Limpeza Espaço	4,55	,614	219	219,000
	C.A - Simpatia	3,05	,872	43	43,000
	C.A - Eficiência	3,16	,843	43	43,000
	C.A - Educação	3,44	,825	43	43,000
	C.A - Comunicação	3,21	,709	43	43,000
	Eficaz				
	C.A - Instalações				
	Agradáveis	2,88	,731	43	43,000
	C.A - Informação				
	Coerente	3,05	,688	43	43,000
	C.A - Afectuosidade	2,91	,718	43	43,000
	C.A - Rapidez	2,65	1,066	43	43,000
	C.A - Profissionalismo	3,28	,797	43	43,000
	C.A - Organização	3,35	,752	43	43,000
	Serviço				
	C.A - Mobiliário				
3	Adequado	2,56	,796	43	43,000
	C.A - Limpeza Espaço	3,51	,827	43	43,000
	C.A - Simpatia	2,29	,756	7	7,000
	C.A - Eficiência	1,71	,488	7	7,000
	C.A - Educação	1,71	,488	7	7,000
	C.A - Comunicação	1,57	,535	7	7,000
	Eficaz				
	C.A - Instalações				
	Agradáveis	1,71	,756	7	7,000
	C.A - Informação				
	Coerente	2,14	,690	7	7,000
	C.A - Afectuosidade	1,86	,378	7	7,000
	C.A - Rapidez	1,57	,787	7	7,000
	C.A - Profissionalismo	2,57	1,718	7	7,000
	C.A - Organização				
	Serviço	1,86	,690	7	7,000
Total	C.A - Mobiliário	1,86	,900	7	7,000
	Adequado				
	C.A - Limpeza Espaço	2,43	1,134	7	7,000
	C.A - Simpatia	4,02	,946	269	269,000
	C.A - Eficiência	4,38	,913	269	269,000
	C.A - Educação	4,34	,878	269	269,000
	C.A - Comunicação	4,22	,922	269	269,000
	Eficaz				
	C.A - Instalações				
	Agradáveis	3,77	,919	269	269,000
	C.A - Informação				
	Coerente	4,17	,887	269	269,000
	C.A - Afectuosidade	3,66	,919	269	269,000
	C.A - Rapidez	4,09	1,074	269	269,000
	C.A - Profissionalismo	4,46	,862	269	269,000
	C.A - Organização	4,31	,858	269	269,000

Através da conjugação da análise do *scree plot*, do dendograma e do número de elementos de cada *clusters* concluiu-se que existem três *clusters*.

Quick Cluster

Initial Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
C.A - Simpatia	3	1	5
C.A - Eficiência	1	5	5
C.A - Educação	1	2	5
C.A - Comunicação Eficaz	1	3	5
C.A - Instalações Agradáveis	2	3	5
C.A - Informação Coerente	1	4	5
C.A - Afectuosidade	2	2	5
C.A - Rapidez	1	4	5
C.A - Profissionalismo	1	3	5
C.A - Organização Serviço	2	5	5
C.A - Mobiliário Adequado	3	2	5
C.A - Limpeza Espaço	2	3	5

Iteration History ^a

Iteration	Change in Cluster Centers		
	1	2	3
1	3,460	3,642	2,180
2	,330	,345	,144
3	,517	,362	,093
4	,257	,231	,071
5	,356	,237	,050
6	,119	,182	,091
7	,000	,064	,037
8	,082	,054	,014
9	,000	,000	,000

a. Convergence achieved due to no or small change in cluster centers. The maximum absolute coordinate change for any center is ,000. The current iteration is 9. The minimum distance between initial centers is 7,681.

Cluster Membership

Case Number	Cluster	Distance
1	2	1,952
2	1	1,896
3	3	1,819
4	.	.
5	3	1,126
6	3	1,438
7	3	1,833
8	3	1,415
9	3	3,238
10	2	3,142
11	3	2,275
12	2	1,802
13	1	1,417
14	3	1,752
15	1	1,593
16	3	2,644
17	1	3,782
18	2	2,201
19	2	1,789
20	1	2,830
21	1	3,671
22	1	3,719
23	1	4,067
24	.	.
25	3	1,736
26	3	1,736
27	.	.
28	3	3,090
29	3	2,551
30	1	2,510
31	3	1,736
32	2	3,199
33	3	1,195
34	3	2,114
35	3	1,532
36	2	1,863
37	2	2,381

38	3	2,439
39	.	.
40	.	.
41	3	1,642
42	2	2,252
43	3	1,260
44	2	2,055
45	2	2,487
46	3	1,736
47	3	1,837
48	1	3,126
49	3	1,201
50	3	1,633
51	3	3,484
52	3	1,372
53	3	3,664
54	3	1,580
55	3	1,736
56	3	2,442
57	2	2,546
58	2	3,106
59	2	2,573
60	3	1,736
61	1	2,636
62	1	4,815
63	3	2,845
64	3	1,736
65	3	1,736
66	3	2,092
67	3	1,322
68	3	1,744
69	3	1,332
70	2	1,749
71	1	1,396
72	3	2,161
73	2	2,391
74	3	2,130
75	3	1,898
76	2	1,910
77	2	2,908
78	2	3,369
79	1	2,303
80	2	2,506
81	3	2,212
82	2	4,168
83	.	.
84	2	2,066
85	3	2,007
86	1	2,427
87	3	1,736
88	3	1,342
89	2	4,339
90	2	3,027
91	.	.
92	3	1,915
93	2	2,492
94	3	2,000
95	3	2,242
96	3	1,752
97	3	1,950
98	3	3,770
99	3	1,729
100	3	2,723
101	3	1,926
102	3	2,060
103	3	1,281
104	2	2,389
105	3	3,355
106	2	2,567
107	1	3,182
108	3	2,242
109	3	1,027
110	3	1,434
111	3	1,600
112	3	2,985
113	3	1,650
114	3	1,974
115	3	1,721
116	3	1,793
117	2	2,035
118	2	1,575
119	2	2,172
120	3	1,658
121	3	1,401
122	3	1,800
123	3	1,223
124	2	1,958
125	3	1,960
126	3	1,150
127	3	1,434
128	3	1,391
129	3	1,401
130	3	2,838
131	3	1,401
132	3	2,626
133	3	2,060
134	2	2,793
135	2	3,466
136	2	4,280
137	3	1,027
138	.	.
139	3	1,736
140	3	2,875
141	3	1,001
142	3	2,072
143	3	2,000

144	.	.
145	3	2,292
146	1	1,833
147	3	1,367
148	1	1,801
149	.	.
150	3	2,263
151	2	2,139
152	3	1,705
153	3	1,452
154	3	1,894
155	3	1,575
156	3	1,884
157	2	2,283
158	1	2,625
159	1	1,927
160	2	2,759
161	2	2,759
162	.	.
163	3	1,736
164	1	2,277
165	3	1,736
166	2	2,334
167	2	1,447
168	3	1,736
169	1	2,912
170	3	1,987
171	3	1,736
172	3	2,336
173	3	1,001
174	2	2,557
175	.	.
176	2	2,411
177	2	2,023
178	2	1,922
179	1	4,244
180	3	1,901
181	3	1,736
182	3	1,736
183	3	1,891
184	.	.
185	1	3,173
186	2	2,145
187	3	1,519
188	3	1,027
189	1	4,393
190	3	1,736
191	3	1,434
192	3	1,001
193	3	1,217
194	2	3,160
195	1	2,713
196	2	3,006
197	3	2,755
198	3	1,027
199	3	2,482
200	1	3,088
201	1	3,623
202	3	1,575
203	2	3,177
204	2	1,079
205	2	2,361
206	2	2,583
207	3	1,884
208	2	2,539
209	3	2,623
210	3	1,250
211	3	2,014
212	3	1,515
213	3	1,837
214	3	2,525
215	1	1,784
216	2	2,306
217	3	1,506
218	2	1,749
219	3	1,541
220	.	.
221	2	1,961
222	2	1,634
223	2	1,815
224	3	1,260
225	3	2,120
226	3	1,812
227	3	3,244
228	.	.
229	3	1,027
230	3	1,027
231	3	1,027
232	3	1,891
233	3	1,789
234	3	1,419
235	3	1,419
236	3	1,342
237	2	2,063
238	2	2,701
239	3	1,001
240	2	1,821
241	3	2,027
242	2	1,824
243	2	1,073
244	2	1,792
245	3	1,217
246	2	2,249
247	3	1,317
248	3	1,126
249	1	1,417

250	1	1,700
251	.	.
252	2	3,136
253	2	1,789
254	2	3,455
255	3	2,004
256	3	1,912
257	2	1,940
258	3	2,095
259	2	2,523
260	.	.
261	2	3,100
262	2	3,406
263	2	1,970
264	.	.
265	3	3,854
266	3	1,943
267	3	2,098
268	3	1,633
269	2	3,592
270	.	.
271	.	.
272	2	2,196
273	2	2,423
274	2	1,821
275	3	1,497
276	1	4,519
277	3	1,994
278	2	3,004
279	3	2,215
280	2	1,994
281	1	2,625
282	2	1,802
283	2	2,442
284	.	.
285	2	2,398
286	2	3,275
287	2	2,075
288	2	2,156
289	1	2,303
290	2	2,596

Final Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
C.A - Simpatia	3	4	5
C.A - Eficiência	3	4	5
C.A - Educação	3	4	5
C.A - Comunicação Eficaz	3	4	5
C.A - Instalações Agradáveis	3	3	4
C.A - Informação Coerente	3	4	5
C.A - Afectuosidade	3	3	4
C.A - Rapidez	2	4	5
C.A - Profissionalismo	3	4	5
C.A - Organização Serviço	3	4	5
C.A - Mobiliário Adequado	2	3	4
C.A - Limpeza Espaço	3	4	5

Distances between Final Cluster Centers

Cluster	1	2	3
1		4,166	6,532
2	4,166		2,729
3	6,532	2,729	

ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
C.A - Simpatia	48,492	2	,537	266	90,277	,000
C.A - Eficiência	64,391	2	,355	266	181,170	,000
C.A - Educação	48,057	2	,415	266	115,769	,000
C.A - Comunicação Eficaz	58,639	2	,416	266	140,800	,000
C.A - Instalações Agradáveis	58,712	2	,409	266	143,516	,000
C.A - Informação Coerente	55,940	2	,372	266	150,442	,000
C.A - Afectuosidade	54,467	2	,441	266	123,534	,000
C.A - Rapidez	91,521	2	,474	266	193,222	,000
C.A - Profissionalismo	52,034	2	,357	266	145,933	,000
C.A - Organização Serviço	51,347	2	,356	266	144,231	,000
C.A - Mobiliário Adequado	55,951	2	,673	266	83,091	,000
C.A - Limpeza Espaço	34,637	2	,430	266	80,623	,000

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	34,000
	2	85,000
	3	150,000
Valid		269,000
Missing		21,000

Crosstabs

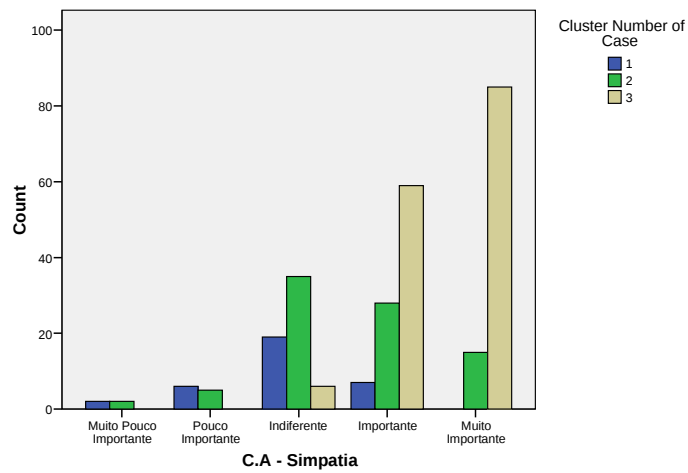
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
C.A - Simpatia * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Eficiência * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Educação * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Comunicação Eficaz * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Instalações Agradáveis * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Informação Coerente * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Afectuosidade * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Rapidez * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Profissionalismo * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Organização Serviço * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Mobiliário Adequado * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%
C.A - Limpeza Espaço * Cluster Number of Case	269	92,8%	21	7,2%	290	100,0%

C.A - Simpatia * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Simpatia	Muito Pouco Importante	Count	2	2	0	4
		% within C.A - Simpatia	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	6	5	0	11
		% within C.A - Simpatia	54,5%	45,5%	,0%	100,0%
	Indiferente	Count	19	35	6	60
		% within C.A - Simpatia	31,7%	58,3%	10,0%	100,0%
	Importante	Count	7	28	59	94
		% within C.A - Simpatia	7,4%	29,8%	62,8%	100,0%
	Muito Importante	Count	0	15	85	100
		% within C.A - Simpatia	,0%	15,0%	85,0%	100,0%
Total	Count	34	85	150	269	
	% within C.A - Simpatia	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%	

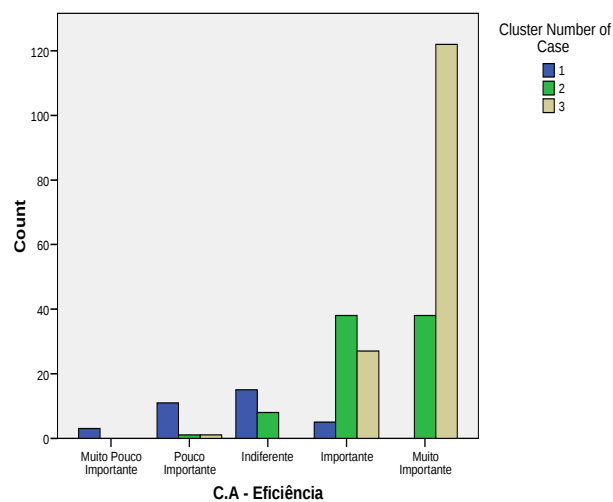
Bar Chart



C.A - Eficiência * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Eficiência	Muito Pouco Importante	Count	3	0	0	3
		% within C.A - Eficiência	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	11	1	1	13
		% within C.A - Eficiência	84,6%	7,7%	7,7%	100,0%
	Indiferente	Count	15	8	0	23
		% within C.A - Eficiência	65,2%	34,8%	,0%	100,0%
	Importante	Count	5	38	27	70
		% within C.A - Eficiência	7,1%	54,3%	38,6%	100,0%
	Muito Importante	Count	0	38	122	160
		% within C.A - Eficiência	,0%	23,8%	76,3%	100,0%
Total	Count	34	85	150	269	
	% within C.A - Eficiência	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%	

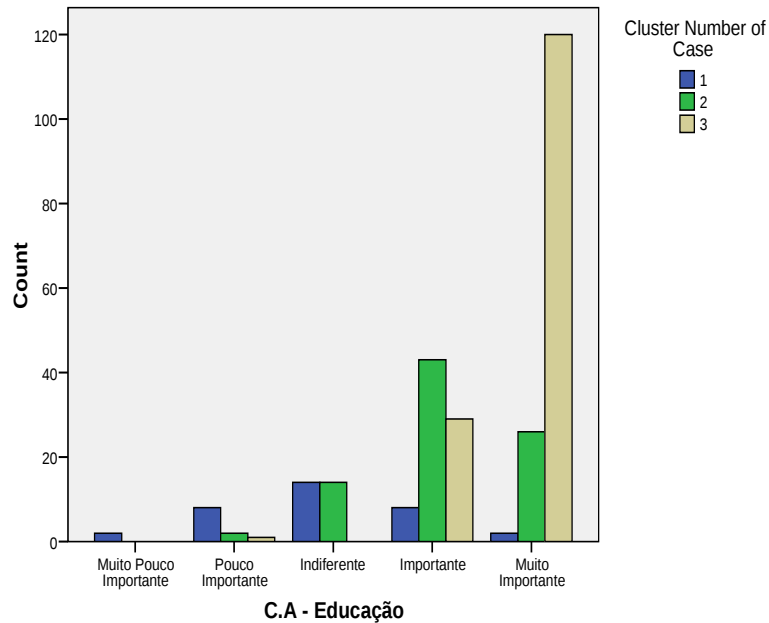
Bar Chart



C.A - Educação * Cluster Number of Case Crosstabulation

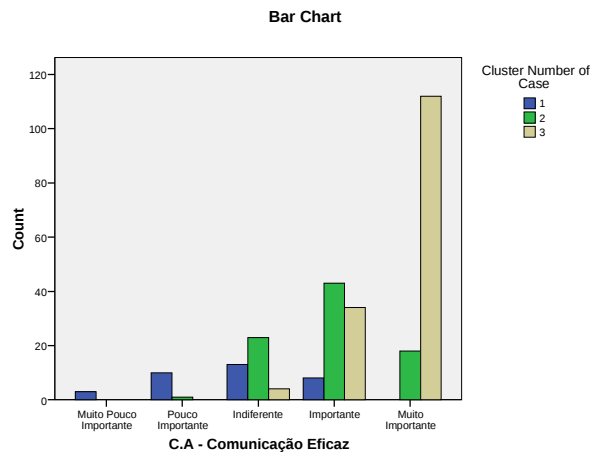
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Educação	Muito Pouco Importante	Count	2	0	0	2
		% within C.A - Educação	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	8	2	1	11
		% within C.A - Educação	72,7%	18,2%	9,1%	100,0%
	Indiferente	Count	14	14	0	28
		% within C.A - Educação	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Importante	Count	8	43	29	80
		% within C.A - Educação	10,0%	53,8%	36,3%	100,0%
	Muito Importante	Count	2	26	120	148
		% within C.A - Educação	1,4%	17,6%	81,1%	100,0%
Total	Count	34	85	150	269	
	% within C.A - Educação	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%	

Bar Chart



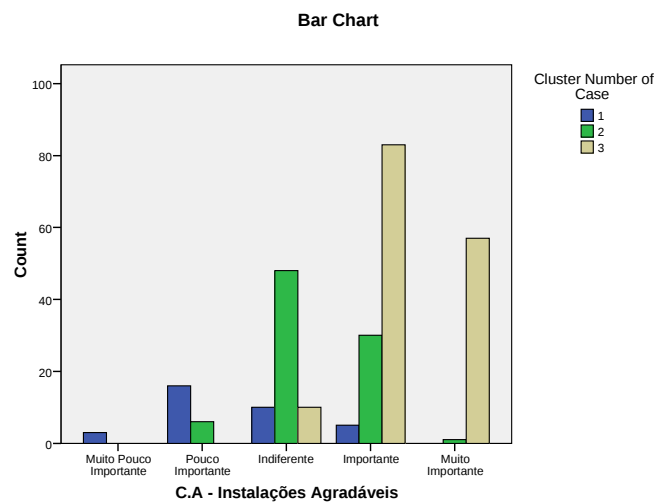
C.A - Comunicação Eficaz * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Comunicação Eficaz	Muito Pouco Importante	Count	3	0	0	3
		% within C.A - Comunicação Eficaz	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	10	1	0	11
		% within C.A - Comunicação Eficaz	90,9%	9,1%	,0%	100,0%
	Indiferente	Count	13	23	4	40
		% within C.A - Comunicação Eficaz	32,5%	57,5%	10,0%	100,0%
	Importante	Count	8	43	34	85
		% within C.A - Comunicação Eficaz	9,4%	50,6%	40,0%	100,0%
	Muito Importante	Count	0	18	112	130
		% within C.A - Comunicação Eficaz	,0%	13,8%	86,2%	100,0%
Total	Count	34	85	150	269	
	% within C.A - Comunicação Eficaz	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%	



C.A - Instalações Agradáveis * Cluster Number of Case Crosstabulation

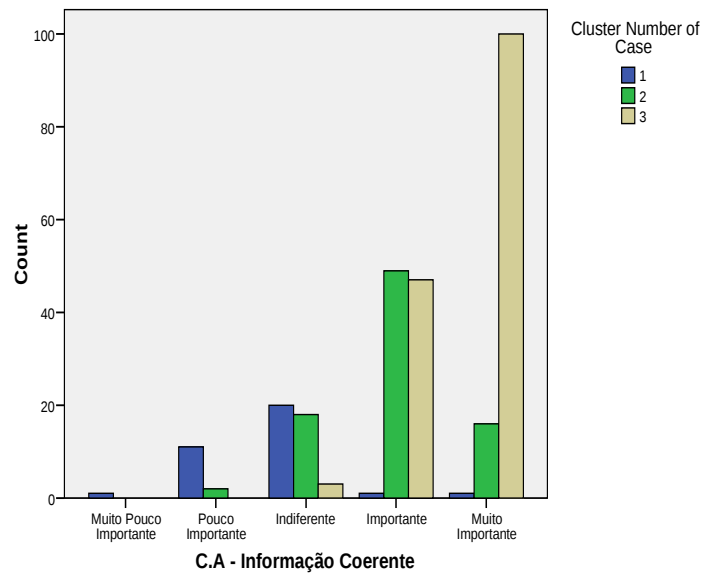
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Instalações Agradáveis	Muito Pouco Importante	Count	3	0	0	3
		% within C.A - Instalações Agradáveis	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	16	6	0	22
		% within C.A - Instalações Agradáveis	72,7%	27,3%	,0%	100,0%
	Indiferente	Count	10	48	10	68
		% within C.A - Instalações Agradáveis	14,7%	70,6%	14,7%	100,0%
	Importante	Count	5	30	83	118
		% within C.A - Instalações Agradáveis	4,2%	25,4%	70,3%	100,0%
	Muito Importante	Count	0	1	57	58
		% within C.A - Instalações Agradáveis	,0%	1,7%	98,3%	100,0%
Total		Count	34	85	150	269
		% within C.A - Instalações Agradáveis	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%



C.A - Informação Coerente * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Informação Coerente	Muito Pouco Importante	Count % within C.A - Informação Coerente	1 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 100,0%
	Pouco Importante	Count % within C.A - Informação Coerente	11 84,6%	2 15,4%	0 ,0%	13 100,0%
	Indiferente	Count % within C.A - Informação Coerente	20 48,8%	18 43,9%	3 7,3%	41 100,0%
	Importante	Count % within C.A - Informação Coerente	1 1,0%	49 50,5%	47 48,5%	97 100,0%
	Muito Importante	Count % within C.A - Informação Coerente	1 ,9%	16 13,7%	100 85,5%	117 100,0%
Total			34 12,6%	85 31,6%	150 55,8%	269 100,0%

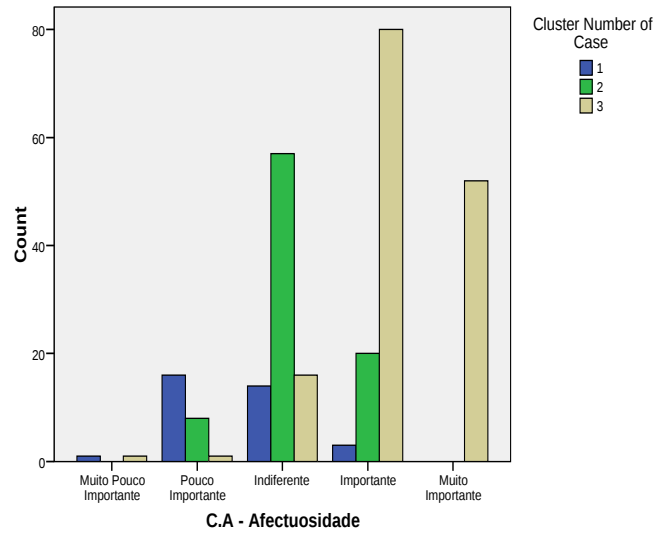
Bar Chart



C.A - Afetuosidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Afetuosidade	Muito Pouco Importante	Count % within C.A - Afetuosidade	1 50,0%	0 ,0%	1 50,0%	2 100,0%
	Pouco Importante	Count % within C.A - Afetuosidade	16 64,0%	8 32,0%	1 4,0%	25 100,0%
	Indiferente	Count % within C.A - Afetuosidade	14 16,1%	57 65,5%	16 18,4%	87 100,0%
	Importante	Count % within C.A - Afetuosidade	3 2,9%	20 19,4%	80 77,7%	103 100,0%
	Muito Importante	Count % within C.A - Afetuosidade	0 ,0%	0 ,0%	52 100,0%	52 100,0%
Total			34 12,6%	85 31,6%	150 55,8%	269 100,0%

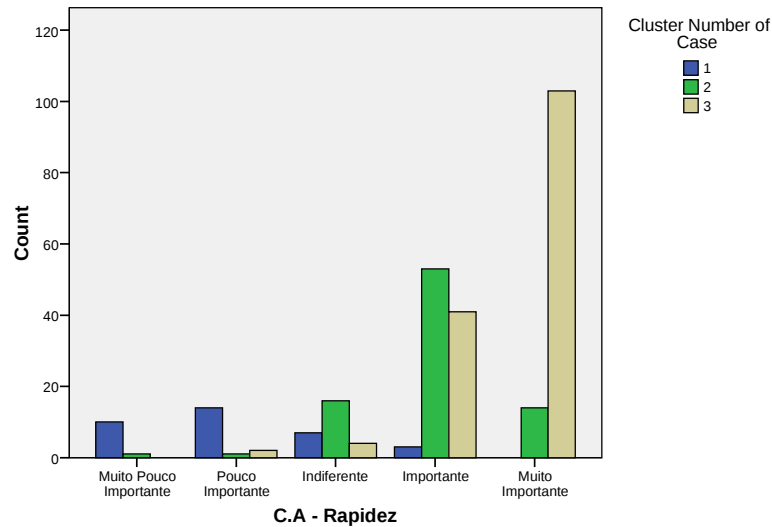
Bar Chart



C.A - Rapidez * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Rapidez	Muito Pouco Importante	Count	10	1	0	11
		% within C.A - Rapidez	90,9%	9,1%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	14	1	2	17
		% within C.A - Rapidez	82,4%	5,9%	11,8%	100,0%
	Indiferente	Count	7	16	4	27
		% within C.A - Rapidez	25,9%	59,3%	14,8%	100,0%
	Importante	Count	3	53	41	97
		% within C.A - Rapidez	3,1%	54,6%	42,3%	100,0%
	Muito Importante	Count	0	14	103	117
		% within C.A - Rapidez	,0%	12,0%	88,0%	100,0%
Total	Count	34	85	150	269	
	% within C.A - Rapidez	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%	

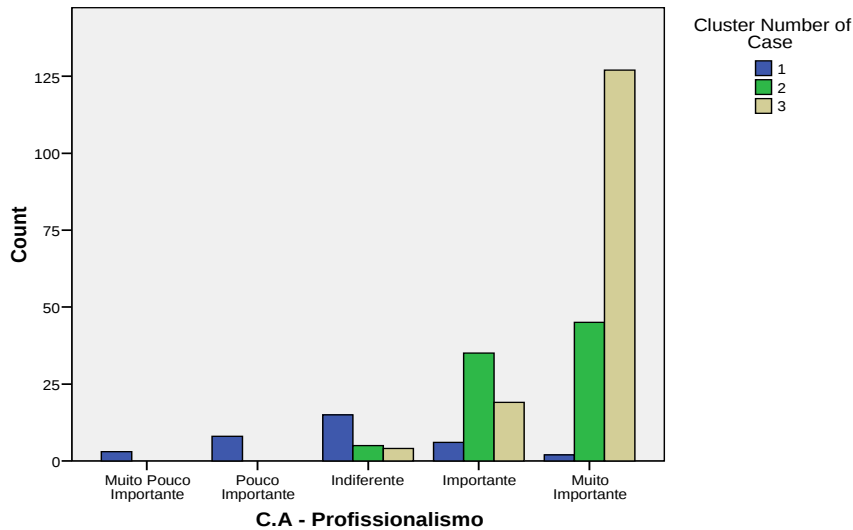
Bar Chart



C.A - Profissionalismo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Profissionalismo	Muito Pouco Importante	Count	3	0	0	3
		% within C.A - Profissionalismo	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	8	0	0	8
		% within C.A - Profissionalismo	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Indiferente	Count	15	5	4	24
		% within C.A - Profissionalismo	62,5%	20,8%	16,7%	100,0%
	Importante	Count	6	35	19	60
		% within C.A - Profissionalismo	10,0%	58,3%	31,7%	100,0%
	Muito Importante	Count	2	45	127	174
		% within C.A - Profissionalismo	1,1%	25,9%	73,0%	100,0%
Total			34	85	150	269
			12,6%	31,6%	55,8%	100,0%

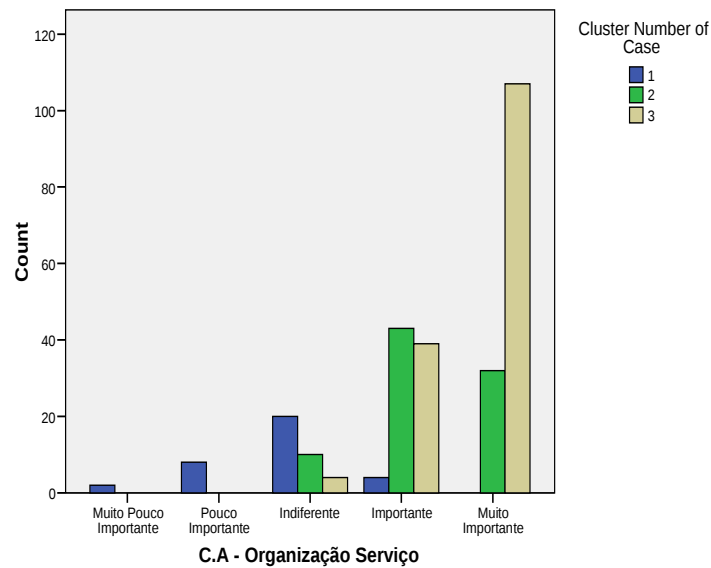
Bar Chart



C.A - Organização Serviço * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Organização Serviço	Muito Pouco Importante	Count	2	0	0	2
		% within C.A - Organização Serviço	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Pouco Importante	Count	8	0	0	8
		% within C.A - Organização Serviço	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Indiferente	Count	20	10	4	34
		% within C.A - Organização Serviço	58,8%	29,4%	11,8%	100,0%
	Importante	Count	4	43	39	86
		% within C.A - Organização Serviço	4,7%	50,0%	45,3%	100,0%
	Muito Importante	Count	0	32	107	139
		% within C.A - Organização Serviço	,0%	23,0%	77,0%	100,0%
Total			34	85	150	269
			12,6%	31,6%	55,8%	100,0%

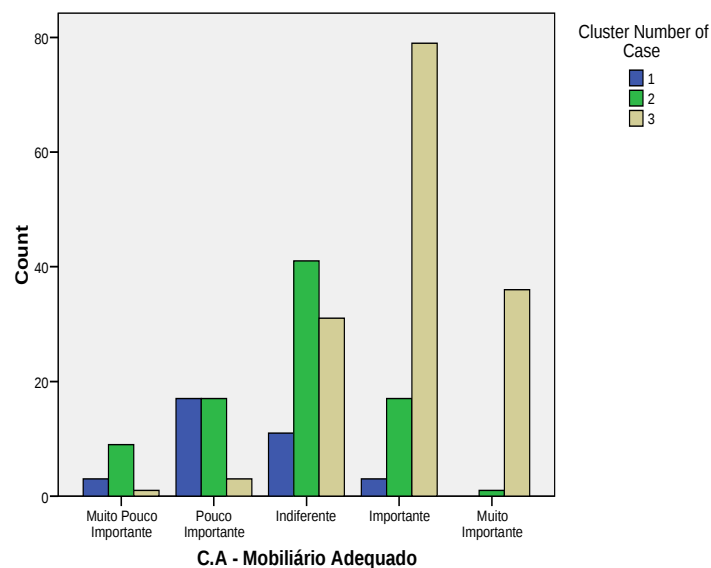
Bar Chart



C.A - Mobiliário Adequado * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Mobiliário Adequado	Muito Pouco Importante	Count	3	9	1	13
		% within C.A - Mobiliário Adequado	23,1%	69,2%	7,7%	100,0%
	Pouco Importante	Count	17	17	3	37
		% within C.A - Mobiliário Adequado	45,9%	45,9%	8,1%	100,0%
	Indiferente	Count	11	41	31	83
		% within C.A - Mobiliário Adequado	13,3%	49,4%	37,3%	100,0%
	Importante	Count	3	17	79	99
		% within C.A - Mobiliário Adequado	3,0%	17,2%	79,8%	100,0%
	Muito Importante	Count	0	1	36	37
		% within C.A - Mobiliário Adequado	,0%	2,7%	97,3%	100,0%
Total	Count	34	85	150	269	
	% within C.A - Mobiliário Adequado	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%	

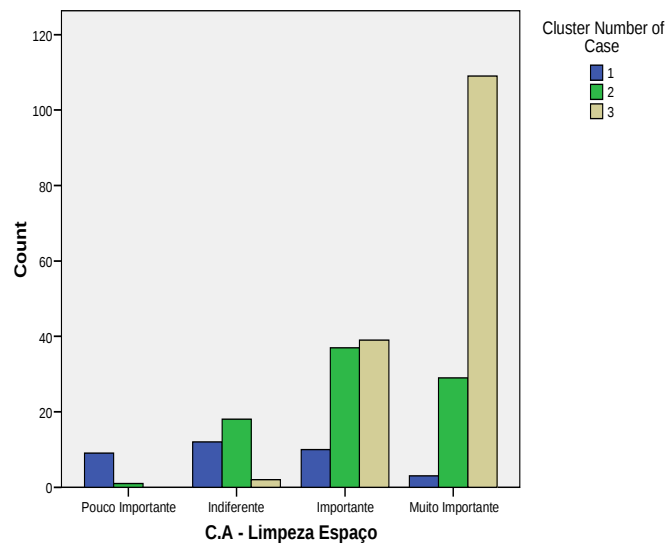
Bar Chart



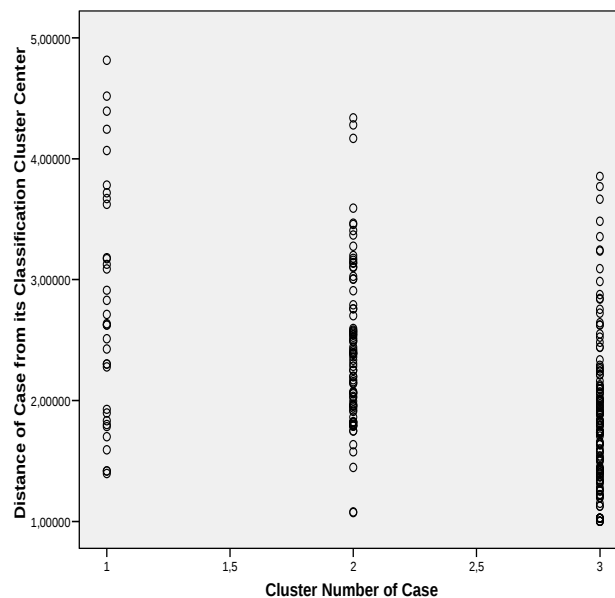
C.A - Limpeza Espaço * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
C.A - Limpeza Espaço	Pouco Importante	Count	9	1	0	10
		% within C.A - Limpeza Espaço	90,0%	10,0%	,0%	100,0%
	Indiferente	Count	12	18	2	32
		% within C.A - Limpeza Espaço	37,5%	56,3%	6,3%	100,0%
	Importante	Count	10	37	39	86
		% within C.A - Limpeza Espaço	11,6%	43,0%	45,3%	100,0%
	Muito Importante	Count	3	29	109	141
		% within C.A - Limpeza Espaço	2,1%	20,6%	77,3%	100,0%
Total	Count	34	85	150	269	
	% within C.A - Limpeza Espaço	12,6%	31,6%	55,8%	100,0%	

Bar Chart



Graph

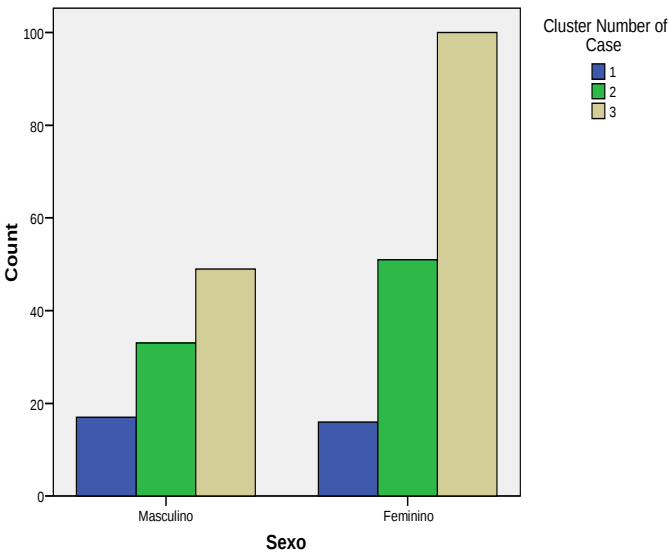


Crosstabs

Sexo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Sexo	Masculino	Count	17	33	49	99
		% within Cluster Number of Case	51,5%	39,3%	32,9%	37,2%
	Feminino	Count	16	51	100	167
		% within Cluster Number of Case	48,5%	60,7%	67,1%	62,8%
	Total	Count	33	84	149	266
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

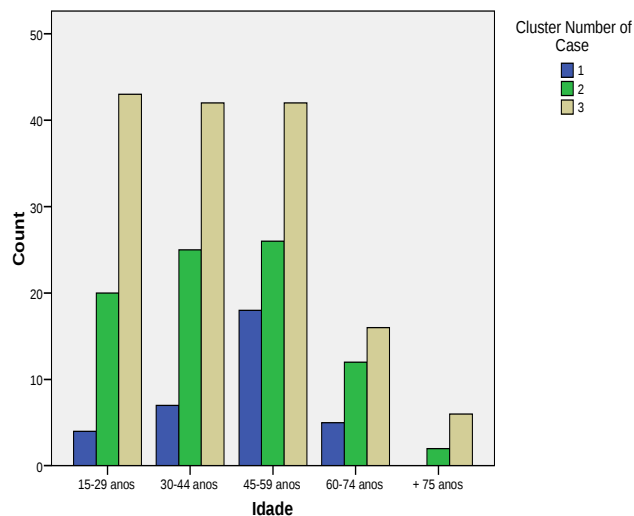
Bar Chart



Idade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Idade	15-29 anos	Count	4	20	43	67
		% within Cluster Number of Case	11,8%	23,5%	28,9%	25,0%
	30-44 anos	Count	7	25	42	74
		% within Cluster Number of Case	20,6%	29,4%	28,2%	27,6%
	45-59 anos	Count	18	26	42	86
		% within Cluster Number of Case	52,9%	30,6%	28,2%	32,1%
	60-74 anos	Count	5	12	16	33
		% within Cluster Number of Case	14,7%	14,1%	10,7%	12,3%
	+ 75 anos	Count	0	2	6	8
		% within Cluster Number of Case	,0%	2,4%	4,0%	3,0%
Total	Count	34	85	149	268	
	% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

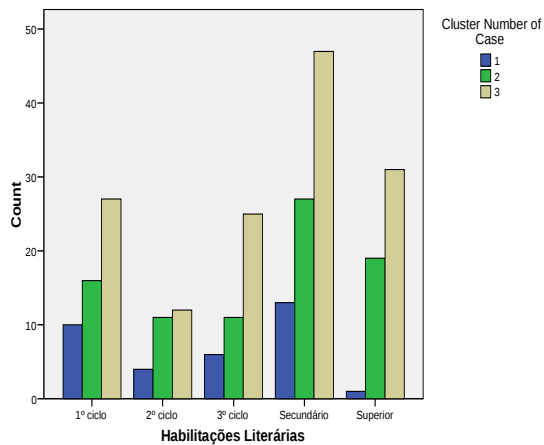
Bar Chart



Habilitações Literárias * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Habilitações Literárias	1º ciclo	Count	10	16	27	53
		% within Cluster Number of Case	29,4%	19,0%	19,0%	20,4%
	2º ciclo	Count	4	11	12	27
		% within Cluster Number of Case	11,8%	13,1%	8,5%	10,4%
	3º ciclo	Count	6	11	25	42
		% within Cluster Number of Case	17,6%	13,1%	17,6%	16,2%
	Secundário	Count	13	27	47	87
		% within Cluster Number of Case	38,2%	32,1%	33,1%	33,5%
	Superior	Count	1	19	31	51
		% within Cluster Number of Case	2,9%	22,6%	21,8%	19,6%
Total		Count	34	84	142	260
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

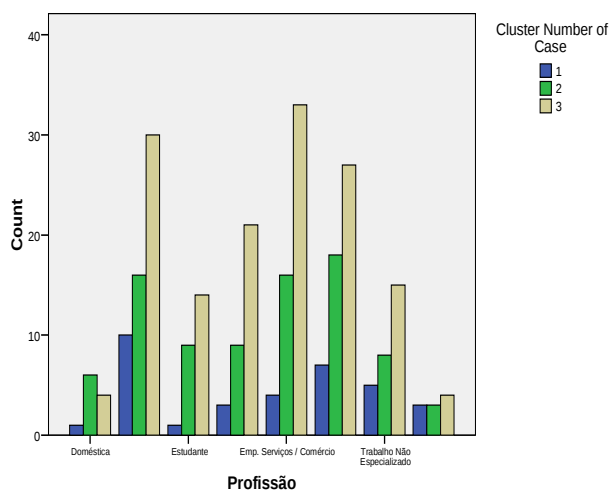
Bar Chart



Profissão * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Profissão	Doméstica	Count	1	6	4	11
		% within Cluster Number of Case	2,9%	7,1%	2,7%	4,1%
	Reformado / Desempregado	Count	10	16	30	56
		% within Cluster Number of Case	29,4%	18,8%	20,3%	21,0%
	Estudante	Count	1	9	14	24
		% within Cluster Number of Case	2,9%	10,6%	9,5%	9,0%
	Quadro Médio/Superior	Count	3	9	21	33
		% within Cluster Number of Case	8,8%	10,6%	14,2%	12,4%
	Emp. Serviços / Comércio	Count	4	16	33	53
		% within Cluster Number of Case	11,8%	18,8%	22,3%	19,9%
	Trabalho Especializado / Qualificado	Count	7	18	27	52
		% within Cluster Number of Case	20,6%	21,2%	18,2%	19,5%
	Trabalho Não Especializado	Count	5	8	15	28
		% within Cluster Number of Case	14,7%	9,4%	10,1%	10,5%
	Téc. Especial / Peq. Proprietário	Count	3	3	4	10
		% within Cluster Number of Case	8,8%	3,5%	2,7%	3,7%
Total		Count	34	85	148	267
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

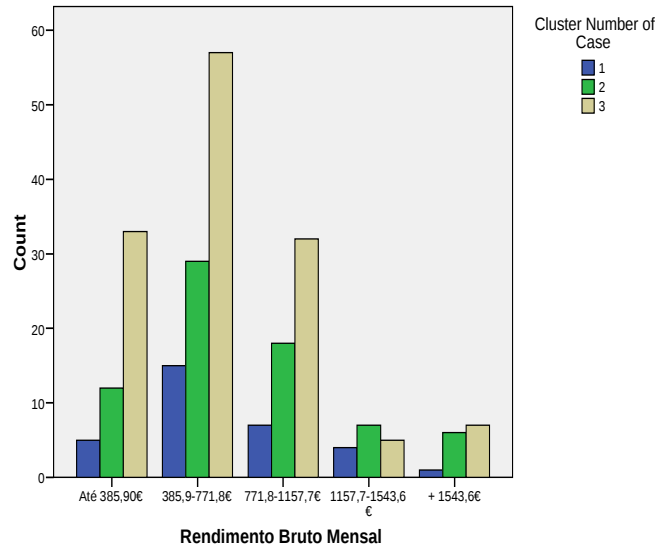
Bar Chart



Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case Crosstabulation

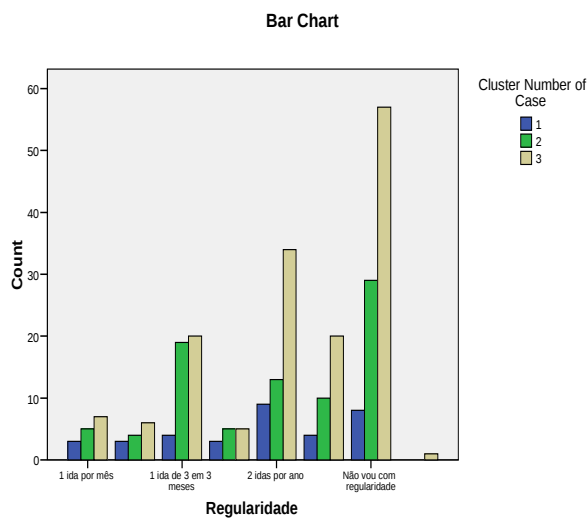
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Rendimento Bruto Mensal	Até 385,90€	Count	5	12	33	50
		% within Cluster Number of Case	15,6%	16,7%	24,6%	21,0%
	385,9-771,8€	Count	15	29	57	101
		% within Cluster Number of Case	46,9%	40,3%	42,5%	42,4%
	771,8-1157,7€	Count	7	18	32	57
		% within Cluster Number of Case	21,9%	25,0%	23,9%	23,9%
	1157,7-1543,6€	Count	4	7	5	16
		% within Cluster Number of Case	12,5%	9,7%	3,7%	6,7%
	+ 1543,6€	Count	1	6	7	14
		% within Cluster Number of Case	3,1%	8,3%	5,2%	5,9%
Total		Count	32	72	134	238
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



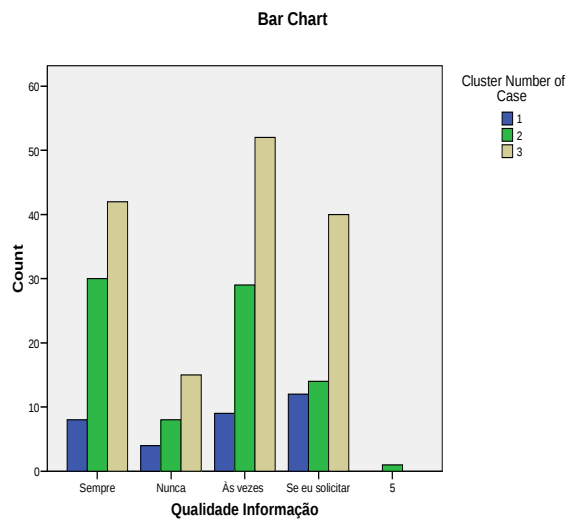
Regularidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Regularidade	1 ida por mês	Count	3	5	7	15
		% within Cluster Number of Case	8,8%	5,9%	4,7%	5,6%
	+ de 1 ida por mês	Count	3	4	6	13
		% within Cluster Number of Case	8,8%	4,7%	4,0%	4,8%
	1 ida de 3 em 3 meses	Count	4	19	20	43
		% within Cluster Number of Case	11,8%	22,4%	13,3%	16,0%
	+ de 1 ida de 3 em 3 meses	Count	3	5	5	13
		% within Cluster Number of Case	8,8%	5,9%	3,3%	4,8%
	2 idas por ano	Count	9	13	34	56
		% within Cluster Number of Case	26,5%	15,3%	22,7%	20,8%
	1 ida por ano	Count	4	10	20	34
		% within Cluster Number of Case	11,8%	11,8%	13,3%	12,6%
	Não vou com regularidade	Count	8	29	57	94
		% within Cluster Number of Case	23,5%	34,1%	38,0%	34,9%
	Não frequento o Centro de Saúde	Count	0	0	1	1
		% within Cluster Number of Case	,0%	,0%	,7%	,4%
Total		Count	34	85	150	269
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Qualidade Informação * Cluster Number of Case Crosstabulation

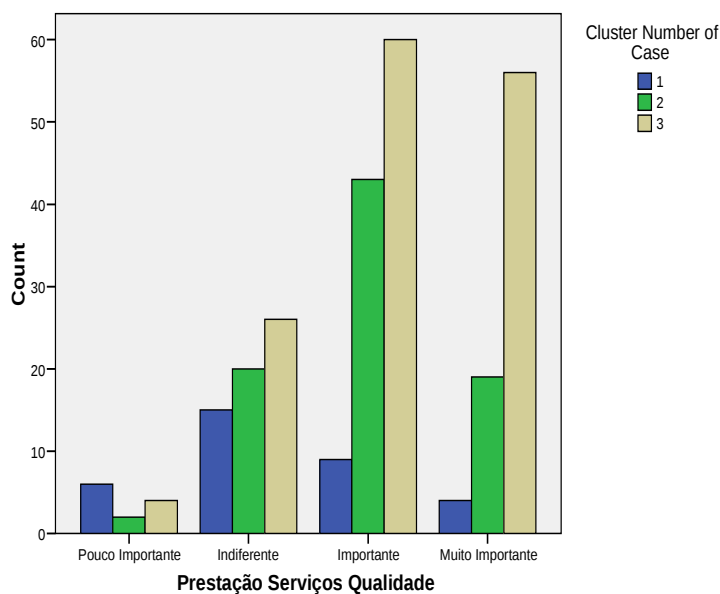
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Qualidade Informação	Sempre	Count	8	30	42	80
		% within Cluster Number of Case	24,2%	36,6%	28,2%	30,3%
	Nunca	Count	4	8	15	27
		% within Cluster Number of Case	12,1%	9,8%	10,1%	10,2%
	Às vezes	Count	9	29	52	90
		% within Cluster Number of Case	27,3%	35,4%	34,9%	34,1%
	Se eu solicitar	Count	12	14	40	66
		% within Cluster Number of Case	36,4%	17,1%	26,8%	25,0%
	5	Count	0	1	0	1
		% within Cluster Number of Case	,0%	1,2%	,0%	,4%
Total		Count	33	82	149	264
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Prestação Serviços Qualidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Prestação Serviços Qualidade	Pouco Importante	Count	6	2	4	12
		% within Cluster Number of Case	17,6%	2,4%	2,7%	4,5%
	Indiferente	Count	15	20	26	61
		% within Cluster Number of Case	44,1%	23,8%	17,8%	23,1%
	Importante	Count	9	43	60	112
		% within Cluster Number of Case	26,5%	51,2%	41,1%	42,4%
	Muito Importante	Count	4	19	56	79
		% within Cluster Number of Case	11,8%	22,6%	38,4%	29,9%
Total	Count	34	84	146	264	
	% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

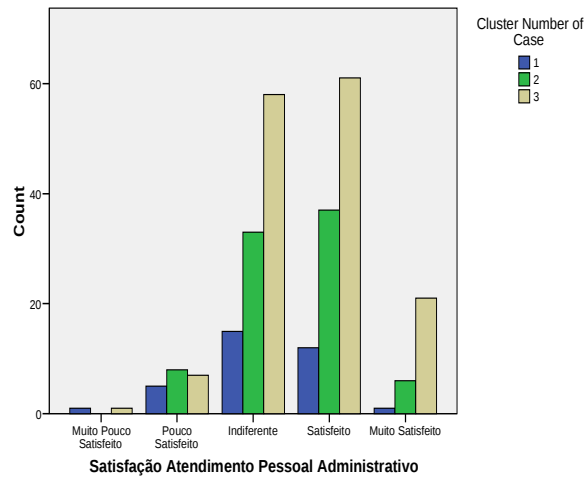
Bar Chart



Satisfação Atendimento Pessoal Administrativo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Satisfação Atendimento Pessoal Administrativo	Muito Pouco Satisfeito	Count	1	0	1	2
		% within Cluster Number of Case	2,9%	,0%	,7%	,8%
	Pouco Satisfeito	Count	5	8	7	20
		% within Cluster Number of Case	14,7%	9,5%	4,7%	7,5%
	Indiferente	Count	15	33	58	106
		% within Cluster Number of Case	44,1%	39,3%	39,2%	39,8%
	Satisfeito	Count	12	37	61	110
		% within Cluster Number of Case	35,3%	44,0%	41,2%	41,4%
	Muito Satisfeito	Count	1	6	21	28
		% within Cluster Number of Case	2,9%	7,1%	14,2%	10,5%
Total		Count	34	84	148	266
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



Anexo nº 11

Análise *Cluster* às características do Atendimento no Centro de Saúde de Sousel

Case Processing Summary ^{a,b}

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
85	92,4	7	7,6	92	100,0

a. Squared Euclidean Distance used

b. Average Linkage (Between Groups)

Average Linkage (Between Groups)

Agglomeration Schedule						
Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	61	62	.000	0	0	39
2	23	37	.000	0	0	5
3	33	34	.000	0	0	4
4	32	33	.000	0	3	12
5	5	23	.000	0	2	6
6	5	19	.000	5	0	23
7	69	90	1.000	0	0	14
8	12	81	1.000	0	0	21
9	29	66	1.000	0	0	15
10	21	57	1.000	0	0	24
11	22	55	1.000	0	0	27
12	16	32	1.000	0	4	26
13	20	27	1.000	0	0	21
14	41	69	1.500	0	7	16
15	29	30	1.500	9	0	23
16	41	68	1.667	14	0	25
17	83	85	2.000	0	0	25
18	46	47	2.000	0	0	32
19	24	31	2.000	0	0	50
20	9	28	2.000	0	0	33
21	12	20	2.000	8	13	31
22	7	13	2.000	0	0	44
23	5	29	2.333	6	15	36
24	21	64	2.500	0	0	27
25	41	83	2.750	16	17	33
26	16	43	2.750	12	0	40
27	21	22	2.833	24	11	41
28	38	87	3.000	0	0	64
29	42	77	3.000	0	0	62
30	10	35	3.000	0	0	35
31	12	49	3.000	21	0	34
32	25	46	3.000	0	18	35
33	9	41	3.000	20	25	37
34	12	26	3.200	31	0	42
35	10	65	3.833	30	32	41
36	5	40	3.857	23	0	43
37	8	9	3.875	0	33	40
38	45	92	4.000	0	0	55
39	35	61	4.000	0	1	53
40	8	16	4.111	37	26	49
41	10	21	4.160	35	27	51
42	12	59	4.667	34	0	54
43	5	48	4.875	36	0	61
44	7	91	5.000	22	0	50
45	15	86	5.000	0	0	59
46	74	75	5.000	0	0	69
47	2	65	5.000	0	0	53
48	44	52	5.000	0	0	58
49	8	11	5.357	40	0	51
50	7	24	5.667	44	19	55
51	8	10	5.787	49	41	58
52	82	89	6.000	0	0	64
53	2	35	6.167	47	39	60
54	12	51	6.429	42	0	60
55	7	45	6.600	50	38	63
56	78	79	7.000	0	0	73
57	53	73	7.000	0	0	70
58	8	44	7.300	51	48	61
59	15	67	7.500	45	0	71
60	2	12	7.725	53	54	67
61	5	8	7.942	43	58	63
62	42	50	8.500	29	0	65
63	5	7	8.698	61	55	67
64	38	82	9.000	28	52	68
65	39	42	9.667	0	62	69
66	18	71	10.000	0	0	72
67	2	5	10.306	60	63	68
68	2	38	10.938	67	64	74
69	39	74	13.500	65	46	75
70	53	54	13.500	57	0	74
71	3	15	13.667	0	59	75
72	14	18	14.000	0	66	78
73	70	78	15.500	0	56	83
74	2	53	17.578	68	70	79
75	3	89	17.833	71	69	76
76	3	88	19.900	75	0	78
77	4	63	21.000	0	0	83
78	3	14	21.364	76	72	79
79	2	3	22.990	74	78	80
80	2	17	25.013	79	0	81
81	1	2	28.231	0	80	82
82	1	76	28.152	81	0	84
83	4	70	40.833	77	73	84
84	1	4	73.205	82	83	0

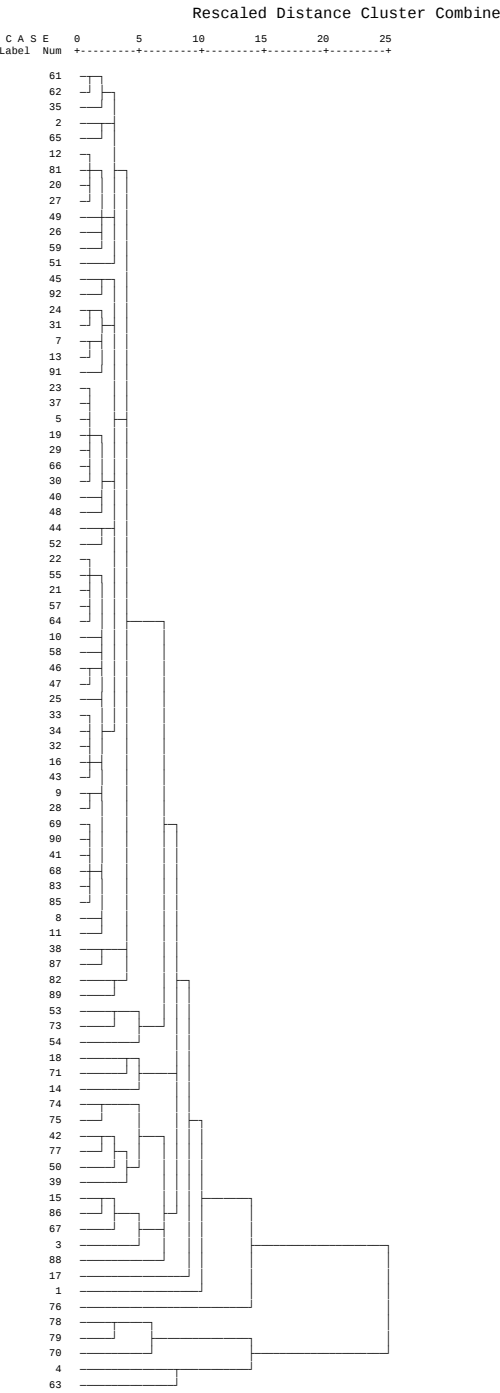
Cluster Membership

Case	8 Clusters	7 Clusters	6 Clusters	5 Clusters	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	3	2	2	1	1	1
4	4	4	3	3	2	2	2
5	2	2	2	2	1	1	1
7	2	2	2	2	1	1	1
8	2	2	2	2	1	1	1
9	2	2	2	2	1	1	1
10	2	2	2	2	1	1	1
11	2	2	2	2	1	1	1
12	2	2	2	2	1	1	1
13	2	2	2	2	1	1	1
14	5	3	2	2	1	1	1
15	3	3	2	2	1	1	1
16	2	2	2	2	1	1	1
17	6	5	4	2	1	1	1
18	5	3	2	2	1	1	1
19	2	2	2	2	1	1	1
20	2	2	2	2	1	1	1
21	2	2	2	2	1	1	1
22	2	2	2	2	1	1	1
23	2	2	2	2	1	1	1
24	2	2	2	2	1	1	1
25	2	2	2	2	1	1	1
26	2	2	2	2	1	1	1
27	2	2	2	2	1	1	1
28	2	2	2	2	1	1	1
29	2	2	2	2	1	1	1
30	2	2	2	2	1	1	1
31	2	2	2	2	1	1	1
32	2	2	2	2	1	1	1
33	2	2	2	2	1	1	1
34	2	2	2	2	1	1	1
35	2	2	2	2	1	1	1
37	2	2	2	2	1	1	1
38	2	2	2	2	1	1	1
39	3	3	2	2	1	1	1
40	2	2	2	2	1	1	1
41	2	2	2	2	1	1	1
42	3	3	2	2	1	1	1
43	2	2	2	2	1	1	1
44	2	2	2	2	1	1	1
45	2	2	2	2	1	1	1
46	2	2	2	2	1	1	1
47	2	2	2	2	1	1	1
48	2	2	2	2	1	1	1
49	2	2	2	2	1	1	1
50	3	3	2	2	1	1	1
51	2	2	2	2	1	1	1
52	2	2	2	2	1	1	1
53	2	2	2	2	1	1	1
54	2	2	2	2	1	1	1
55	2	2	2	2	1	1	1
57	2	2	2	2	1	1	1
58	2	2	2	2	1	1	1
59	2	2	2	2	1	1	1
61	2	2	2	2	1	1	1
62	2	2	2	2	1	1	1
63	4	4	3	3	2	2	2
64	2	2	2	2	1	1	1
65	2	2	2	2	1	1	1
66	2	2	2	2	1	1	1
67	3	3	2	2	1	1	1
68	2	2	2	2	1	1	1
69	2	2	2	2	1	1	1
70	7	6	5	4	3	3	2
71	5	3	2	2	1	1	1
73	2	2	2	2	1	1	1
74	3	3	2	2	1	1	1
75	3	3	2	2	1	1	1
76	8	7	6	5	4	1	1
77	3	3	2	2	1	1	1
78	7	6	5	4	3	3	2
79	7	6	5	4	3	3	2
81	2	2	2	2	1	1	1
82	2	2	2	2	1	1	1
83	2	2	2	2	1	1	1
85	2	2	2	2	1	1	1
86	3	3	2	2	1	1	1
87	2	2	2	2	1	1	1
88	3	3	2	2	1	1	1
89	2	2	2	2	1	1	1
90	2	2	2	2	1	1	1
91	2	2	2	2	1	1	1
92	2	2	2	2	1	1	1

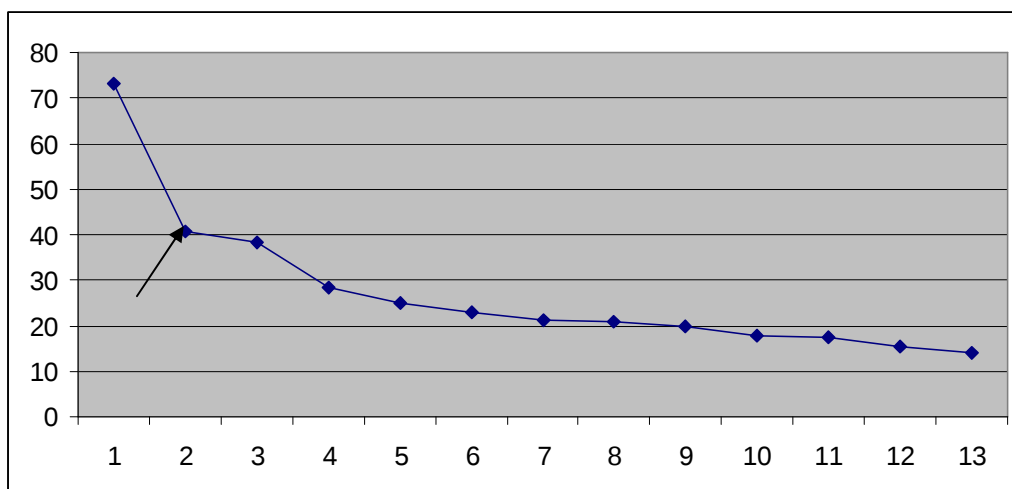
Dendrogram

* * * * * H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S * *

Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)



Scree Plot



Quick Cluster

Initial Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
C.A - Simpatia	5	1
C.A - Eficiência	5	1
C.A - Educação	5	1
C.A - Comunicação	5	1
Eficaz	5	1
C.A - Instalações	5	2
Agradáveis	5	2
C.A - Informação	5	2
Coerente	5	2
C.A - Afectuosidade	3	5
C.A - Rapidez	5	2
C.A - Profissionalismo	5	1
C.A - Organização	5	1
Serviço	5	1
C.A - Mobiliário	5	3
Adequado	5	3
C.A - Limpeza Espaço	5	2

Iteration History^a

Iteration	Change in Cluster Centers	
	1	2
1	2,701	4,403
2	,111	,786
3	,120	,761
4	,048	,285
5	,000	,000

a. Convergence achieved due to no or small change in cluster centers. The maximum absolute coordinate change for any center is ,000. The current iteration is 5. The minimum distance between initial centers is 11,832.

Final Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
C.A - Simpatia	4	2
C.A - Eficiência	5	3
C.A - Educação	4	3
C.A - Comunicação Eficaz	4	3
C.A - Instalações Agradáveis	4	4
C.A - Informação Coerente	4	3
C.A - Afetuosidade	4	3
C.A - Rapidez	4	2
C.A - Profissionalismo	5	2
C.A - Organização Serviço	4	2
C.A - Mobiliário Adequado	4	4
C.A - Limpeza Espaço	5	4

ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
C.A - Simpatia	25,428	1	,904	83	28,142	,000
C.A - Eficiência	33,315	1	,510	83	65,320	,000
C.A - Educação	40,381	1	,448	83	90,051	,000
C.A - Comunicação Eficaz	32,851	1	,563	83	58,325	,000
C.A - Instalações Agradáveis	1,038	1	,590	83	1,758	,189
C.A - Informação Coerente	23,082	1	,528	83	43,729	,000
C.A - Afetuosidade	14,442	1	,674	83	21,422	,000
C.A - Rapidez	39,317	1	,529	83	74,283	,000
C.A - Profissionalismo	53,666	1	,317	83	169,452	,000
C.A - Organização Serviço	47,467	1	,613	83	77,424	,000
C.A - Mobiliário Adequado	,064	1	,775	83	,082	,775
C.A - Limpeza Espaço	1,849	1	,641	83	2,886	,093

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	73,000
	2	12,000
Valid		85,000
Missing		7,000

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		85	92,4
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	,0
	At least one missing discriminating variable	0	,0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	7	7,6
	Total	7	7,6
Total		92	100,0

Group Statistics

Cluster Number of Case		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	C.A - Simpatia	3,90	,885	73	73,000
	C.A - Eficiência	4,55	,602	73	73,000
	C.A - Educação	4,48	,648	73	73,000
	C.A - Comunicação Eficaz	4,45	,625	73	73,000
	C.A - Instalações Agradáveis	4,15	,660	73	73,000
	C.A - Informação Coerente	4,25	,683	73	73,000
	C.A - Afetuosidade	3,77	,755	73	73,000
	C.A - Rapidez	4,37	,697	73	73,000
	C.A - Profissionalismo	4,70	,491	73	73,000
	C.A - Organização Serviço	4,48	,766	73	73,000
	C.A - Mobiliário Adequado	3,67	,834	73	73,000
	C.A - Limpeza Espaço	4,51	,690	73	73,000
2	C.A - Simpatia	2,33	1,303	12	12,000
	C.A - Eficiência	2,75	1,215	12	12,000
	C.A - Educação	2,50	,798	12	12,000
	C.A - Comunicação Eficaz	2,67	1,303	12	12,000
	C.A - Instalações Agradáveis	3,83	1,267	12	12,000
	C.A - Informação Coerente	2,75	,965	12	12,000
	C.A - Afetuosidade	2,58	1,165	12	12,000
	C.A - Rapidez	2,42	,900	12	12,000
	C.A - Profissionalismo	2,42	,900	12	12,000
	C.A - Organização Serviço	2,33	,888	12	12,000
	C.A - Mobiliário Adequado	3,75	1,138	12	12,000
	C.A - Limpeza Espaço	4,08	1,311	12	12,000
Total	C.A - Simpatia	3,68	1,093	85	85,000
	C.A - Eficiência	4,29	,949	85	85,000
	C.A - Educação	4,20	,961	85	85,000
	C.A - Comunicação Eficaz	4,20	,973	85	85,000
	C.A - Instalações Agradáveis	4,11	,772	85	85,000
	C.A - Informação Coerente	4,04	,892	85	85,000
	C.A - Afetuosidade	3,60	,915	85	85,000
	C.A - Rapidez	4,09	,996	85	85,000
	C.A - Profissionalismo	4,38	,976	85	85,000
	C.A - Organização Serviço	4,18	1,082	85	85,000
	C.A - Mobiliário Adequado	3,68	,876	85	85,000
	C.A - Limpeza Espaço	4,45	,809	85	85,000

Analysis 1

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	3,956 ^a	100,0	100,0	,893

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	,202	123,242	12	,000

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function 1
C.A - Simpatia	,357
C.A - Eficiência	,002
C.A - Educação	,514
C.A - Comunicação Eficaz	-,219
C.A - Instalações Agradáveis	,067
C.A - Informação Coerente	-,244
C.A - Afetuosidade	,210
C.A - Rapidez	-,032
C.A - Profissionalismo	,904
C.A - Organização Serviço	,337
C.A - Mobiliário Adequado	,042
C.A - Limpeza Espaço	-,527

Structure Matrix

	Function 1
C.A - Profissionalismo	,718
C.A - Educação	,524
C.A - Organização Serviço	,486
C.A - Rapidez	,476
C.A - Eficiência	,446
C.A - Comunicação Eficaz	,421
C.A - Informação Coerente	,365
C.A - Simpatia	,293
C.A - Afetuosidade	,255
C.A - Limpeza Espaço	,094
C.A - Instalações Agradáveis	,073
C.A - Mobiliário Adequado	-,016

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions
Variables ordered by absolute size of correlation within function.

Functions at Group Centroids

Cluster Number of Case	Function
1	,797
2	-4,847

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

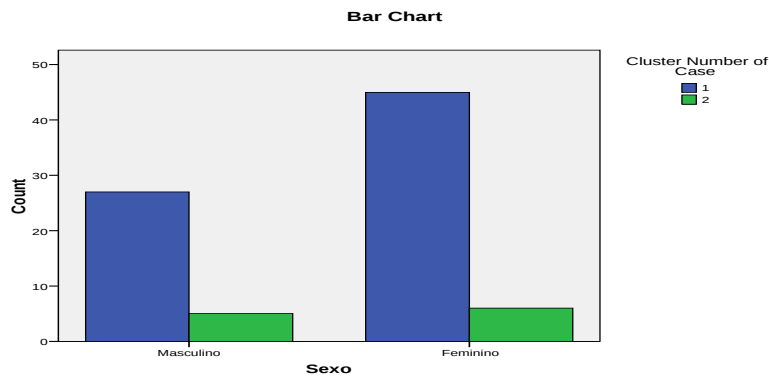
Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Sexo * Cluster Number of Case	83	90,2%	9	9,8%	92	100,0%
Idade * Cluster Number of Case	85	92,4%	7	7,6%	92	100,0%
Habilitações Literárias * Cluster Number of Case	79	85,9%	13	14,1%	92	100,0%
Profissão * Cluster Number of Case	82	89,1%	10	10,9%	92	100,0%
Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case	69	75,0%	23	25,0%	92	100,0%
Regularidade * Cluster Number of Case	85	92,4%	7	7,6%	92	100,0%
Qualidade Informação * Cluster Number of Case	85	92,4%	7	7,6%	92	100,0%
Prestação Serviços Qualidade * Cluster Number of Case	85	92,4%	7	7,6%	92	100,0%
Satisfação Atendimento Pessoal Administrativo * Cluster Number of Case	84	91,3%	8	8,7%	92	100,0%

Sexo * Cluster Number of Case Crosstabulation

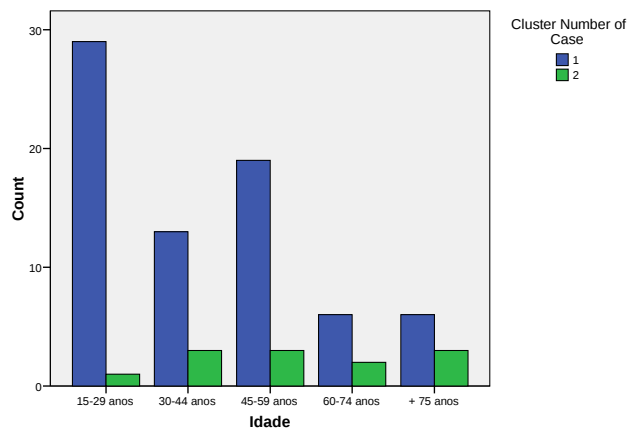
			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Sexo	Masculino	Count	27	5	32
		% within Cluster Number of Case	37,5%	45,5%	38,6%
	Feminino	Count	45	6	51
		% within Cluster Number of Case	62,5%	54,5%	61,4%
Total		Count	72	11	83
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%



Idade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Idade	15-29 anos	Count	29	1	30
		% within Cluster Number of Case	39,7%	8,3%	35,3%
	30-44 anos	Count	13	3	16
		% within Cluster Number of Case	17,8%	25,0%	18,8%
	45-59 anos	Count	19	3	22
		% within Cluster Number of Case	26,0%	25,0%	25,9%
	60-74 anos	Count	6	2	8
		% within Cluster Number of Case	8,2%	16,7%	9,4%
	+ 75 anos	Count	6	3	9
		% within Cluster Number of Case	8,2%	25,0%	10,6%
Total	Count	73	12	85	
	% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	

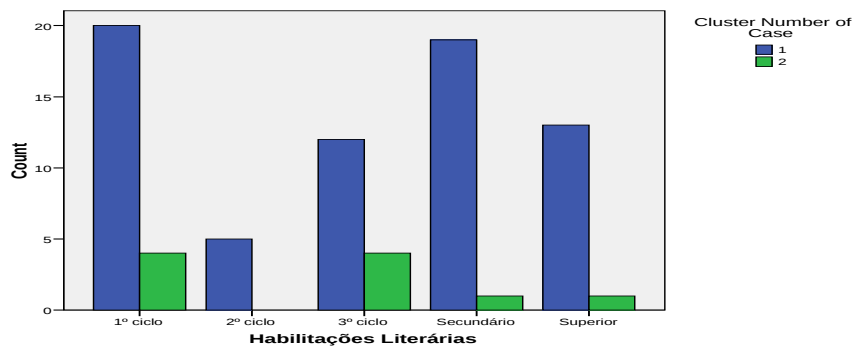
Bar Chart



Habilitações Literárias * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Habilitações Literárias	1º ciclo	Count	20	4	24
		% within Cluster Number of Case	29,0%	40,0%	30,4%
	2º ciclo	Count	5	0	5
		% within Cluster Number of Case	7,2%	,0%	6,3%
	3º ciclo	Count	12	4	16
		% within Cluster Number of Case	17,4%	40,0%	20,3%
	Secundário	Count	19	1	20
		% within Cluster Number of Case	27,5%	10,0%	25,3%
	Superior	Count	13	1	14
		% within Cluster Number of Case	18,8%	10,0%	17,7%
Total	Count	69	10	79	
	% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	

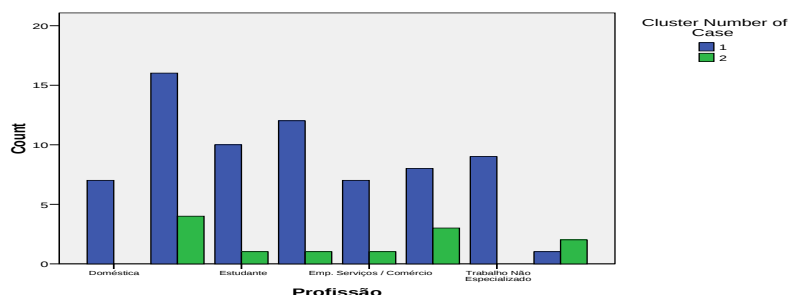
Bar Chart



Profissão * Cluster Number of Case Crosstabulation

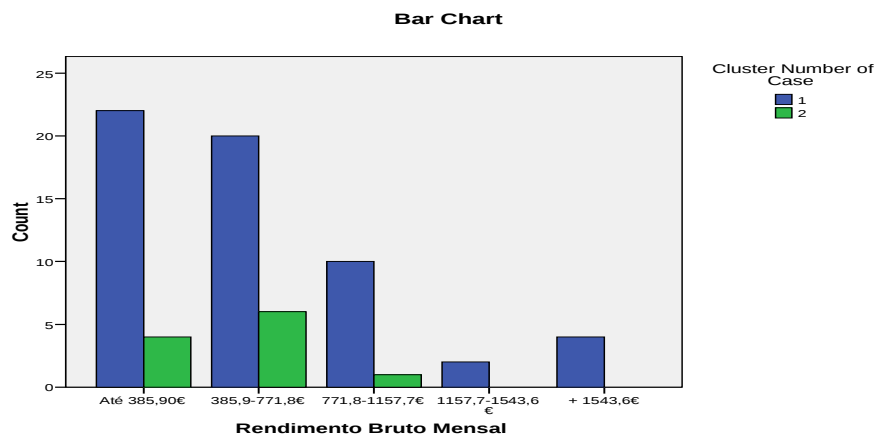
			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Profissão	Doméstica	Count % within Cluster Number of Case	7 10,0%	0 ,0%	7 8,5%
	Reformado / Desempregado	Count % within Cluster Number of Case	16 22,9%	4 33,3%	20 24,4%
	Estudante	Count % within Cluster Number of Case	10 14,3%	1 8,3%	11 13,4%
	Quadro Médio/Superior	Count % within Cluster Number of Case	12 17,1%	1 8,3%	13 15,9%
	Emp. Serviços / Comércio	Count % within Cluster Number of Case	7 10,0%	1 8,3%	8 9,8%
	Trabalho Especializado / Qualificado	Count % within Cluster Number of Case	8 11,4%	3 25,0%	11 13,4%
	Trabalho Não Especializado	Count % within Cluster Number of Case	9 12,9%	0 ,0%	9 11,0%
	Téc. Especial / Peq. Proprietário	Count % within Cluster Number of Case	1 1,4%	2 16,7%	3 3,7%
	Total	Count % within Cluster Number of Case	70 100,0%	12 100,0%	82 100,0%

Bar Chart



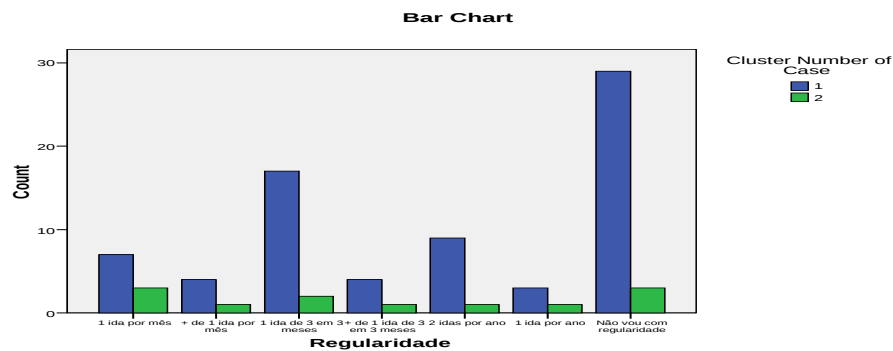
Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Rendimento Bruto Mensal	Até 385,90€	Count % within Cluster Number of Case	22 37,9%	4 36,4%	26 37,7%
	385,9-771,8€	Count % within Cluster Number of Case	20 34,5%	6 54,5%	26 37,7%
	771,8-1157,7€	Count % within Cluster Number of Case	10 17,2%	1 9,1%	11 15,9%
	1157,7-1543,6€	Count % within Cluster Number of Case	2 3,4%	0 ,0%	2 2,9%
	+ 1543,6€	Count % within Cluster Number of Case	4 6,9%	0 ,0%	4 5,8%
	Total	Count % within Cluster Number of Case	58 100,0%	11 100,0%	69 100,0%



Regularidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

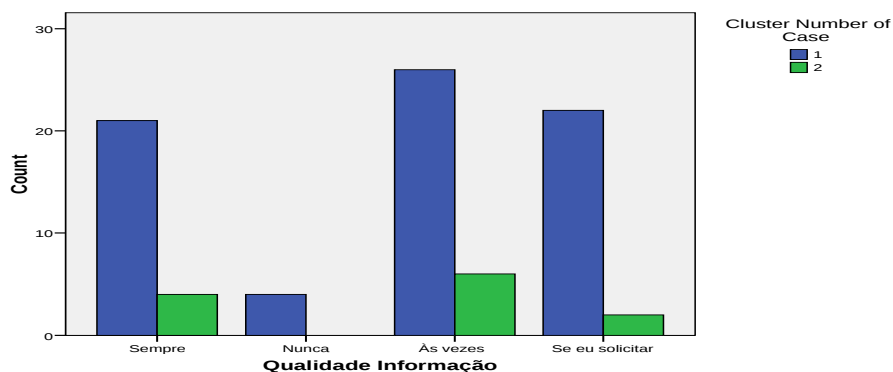
			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Regularidade	1 ida por mês	Count	7	3	10
		% within Cluster Number of Case	9,6%	25,0%	11,8%
	+ de 1 ida por mês	Count	4	1	5
		% within Cluster Number of Case	5,5%	8,3%	5,9%
	1 ida de 3 em 3 meses	Count	17	2	19
		% within Cluster Number of Case	23,3%	16,7%	22,4%
	+ de 1 ida de 3 em 3 meses	Count	4	1	5
		% within Cluster Number of Case	5,5%	8,3%	5,9%
	2 idas por ano	Count	9	1	10
		% within Cluster Number of Case	12,3%	8,3%	11,8%
	1 ida por ano	Count	3	1	4
		% within Cluster Number of Case	4,1%	8,3%	4,7%
	Não vou com regularidade	Count	29	3	32
		% within Cluster Number of Case	39,7%	25,0%	37,6%
Total		Count	73	12	85
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%



Qualidade Informação * Cluster Number of Case Crosstabulation

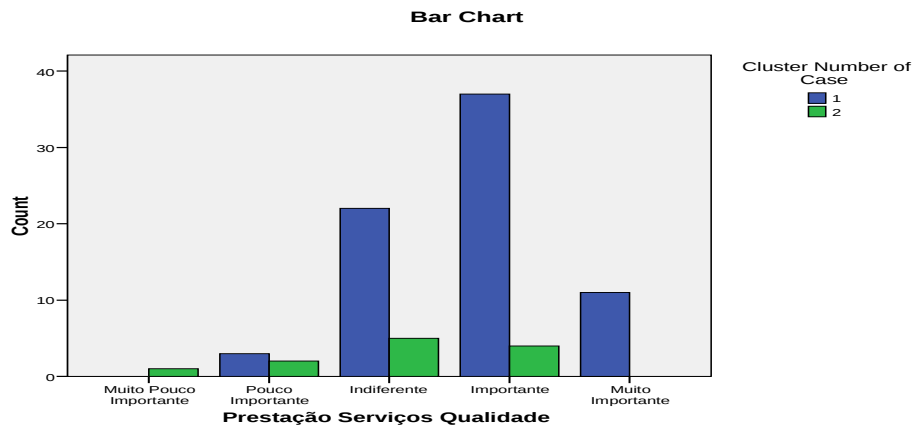
			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Qualidade Informação	Sempre	Count	21	4	25
		% within Cluster Number of Case	28,8%	33,3%	29,4%
	Nunca	Count	4	0	4
		% within Cluster Number of Case	5,5%	,0%	4,7%
	Às vezes	Count	26	6	32
		% within Cluster Number of Case	35,6%	50,0%	37,6%
	Se eu solicitar	Count	22	2	24
		% within Cluster Number of Case	30,1%	16,7%	28,2%
Total		Count	73	12	85
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



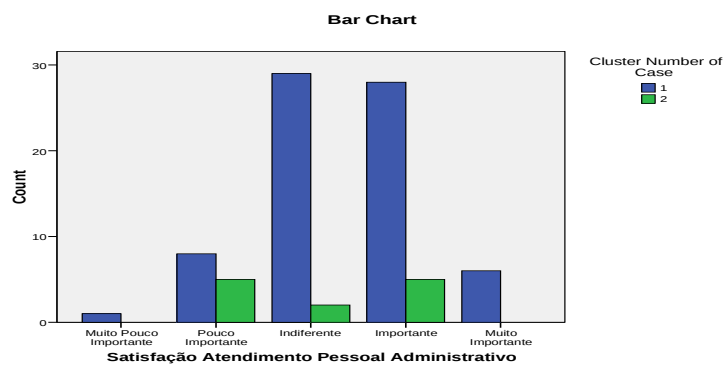
Prestação Serviços Qualidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Prestação Serviços Qualidade	Muito Pouco Importante	Count	0	1	1
		% within Cluster Number of Case	,0%	8,3%	1,2%
	Pouco Importante	Count	3	2	5
		% within Cluster Number of Case	4,1%	16,7%	5,9%
	Indiferente	Count	22	5	27
		% within Cluster Number of Case	30,1%	41,7%	31,8%
	Importante	Count	37	4	41
		% within Cluster Number of Case	50,7%	33,3%	48,2%
	Muito Importante	Count	11	0	11
		% within Cluster Number of Case	15,1%	,0%	12,9%
Total	Count	73	12	85	
	% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	



Satisfação Atendimento Pessoal Administrativo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Satisfação Atendimento Pessoal Administrativo	Muito Pouco Importante	Count	1	0	1
		% within Cluster Number of Case	1,4%	,0%	1,2%
	Pouco Importante	Count	8	5	13
		% within Cluster Number of Case	11,1%	41,7%	15,5%
	Indiferente	Count	29	2	31
		% within Cluster Number of Case	40,3%	16,7%	36,9%
	Importante	Count	28	5	33
		% within Cluster Number of Case	38,9%	41,7%	39,3%
	Muito Importante	Count	6	0	6
		% within Cluster Number of Case	8,3%	,0%	7,1%
Total		Count	72	12	84
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%



Anexo nº 12

Análise *Cluster* aos valores organizacionais no Centro de Saúde de Montemor-o-Novo

Cluster

Case Processing Summary ^{a,b}

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
269	93,7	18	6,3	287	100,0

a. Squared Euclidean Distance used

b. Average Linkage (Between Groups)

Average Linkage (Between Groups)

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	134	273	,000	0	0	19
2	221	272	,000	0	0	11
3	68	250	,000	0	0	64
4	228	246	,000	0	0	8
5	79	239	,000	0	0	104
6	124	236	,000	0	0	68
7	231	232	,000	0	0	94
8	13	228	,000	0	4	13
9	141	227	,000	0	0	18
10	188	226	,000	0	0	13
11	25	221	,000	0	2	14
12	179	210	,000	0	0	14
13	13	188	,000	8	10	26
14	25	179	,000	11	12	23
15	121	160	,000	0	0	23
16	157	158	,000	0	0	61
17	15	146	,000	0	0	53
18	14	141	,000	0	9	30
19	17	134	,000	0	1	25
20	111	130	,000	0	0	26
21	12	129	,000	0	0	47
22	60	126	,000	0	0	30
23	25	121	,000	14	15	33
24	113	114	,000	0	0	25
25	17	113	,000	19	24	36
26	13	111	,000	13	20	31
27	101	102	,000	0	0	194
28	51	69	,000	0	0	33
29	58	61	,000	0	0	31
30	14	60	,000	18	22	37
31	13	58	,000	26	29	39
32	44	54	,000	0	0	34
33	25	51	,000	23	28	38
34	20	44	,000	0	32	77
35	33	43	,000	0	0	38
36	17	40	,000	25	0	61
37	14	35	,000	30	0	51
38	25	33	,000	33	35	41
39	13	31	,000	31	0	46
40	26	27	,000	0	0	41
41	25	26	,000	38	40	52
42	22	23	,000	0	0	211
43	216	287	1,000	0	0	116
44	235	285	1,000	0	0	79
45	277	282	1,000	0	0	88
46	13	279	1,000	39	0	68
47	12	260	1,000	21	0	86
48	180	245	1,000	0	0	82
49	109	242	1,000	0	0	151
50	237	240	1,000	0	0	78
51	14	234	1,000	37	0	70
52	25	233	1,000	41	0	67
53	15	220	1,000	17	0	74
54	97	212	1,000	0	0	111
55	47	206	1,000	0	0	83
56	108	200	1,000	0	0	80

57	57	199	1,000	0	0	85
58	156	197	1,000	0	0	157
59	194	196	1,000	0	0	117
60	117	174	1,000	0	0	118
61	17	157	1,000	36	16	84
62	115	155	1,000	0	0	119
63	2	138	1,000	0	0	115
64	68	128	1,000	3	0	76
65	3	127	1,000	0	0	112
66	86	118	1,000	0	0	114
67	25	123	1,071	52	0	69
68	13	124	1,091	46	6	72
69	25	87	1,133	67	0	71
70	14	56	1,143	51	0	82
71	25	55	1,188	69	0	83
72	13	120	1,231	68	0	73
73	13	104	1,286	72	0	75
74	15	95	1,333	53	0	88
75	13	71	1,333	73	0	77
76	49	68	1,333	0	64	86
77	13	20	1,375	75	34	81
78	93	237	1,500	0	50	155
79	81	235	1,500	0	44	113
80	108	175	1,500	56	0	112
81	13	37	1,579	77	0	84
82	14	180	1,625	70	48	85
83	25	47	1,735	71	55	125
84	13	17	1,750	81	61	111
85	14	57	1,800	82	57	120
86	12	49	1,833	47	76	121
87	265	280	2,000	0	0	130
88	15	277	2,000	74	45	114
89	217	263	2,000	0	0	97
90	151	255	2,000	0	0	143
91	222	247	2,000	0	0	134
92	172	244	2,000	0	0	183
93	84	241	2,000	0	0	108
94	41	231	2,000	0	7	106
95	74	230	2,000	0	0	174
96	150	218	2,000	0	0	188
97	149	217	2,000	0	89	139
98	140	211	2,000	0	0	105
99	18	207	2,000	0	0	140
100	166	187	2,000	0	0	139
101	30	183	2,000	0	0	198
102	116	163	2,000	0	0	147
103	50	162	2,000	0	0	153
104	79	161	2,000	5	0	119
105	52	140	2,000	0	98	125
106	41	92	2,000	94	0	180
107	8	88	2,000	0	0	137
108	6	84	2,000	0	93	162
109	39	76	2,000	0	0	186
110	19	42	2,000	0	0	164
111	13	97	2,107	84	54	115
112	3	108	2,167	65	80	120
113	81	215	2,333	79	0	123
114	15	86	2,333	88	66	124
115	2	13	2,400	63	111	124
116	77	216	2,500	0	43	122
117	152	194	2,500	0	59	162
118	117	173	2,500	60	0	173
119	79	115	2,500	104	62	147
120	3	14	2,567	112	85	126
121	12	80	2,571	86	0	154
122	77	185	2,667	116	0	143
123	81	259	2,750	113	0	203
124	2	15	2,898	115	114	152
125	25	52	2,930	83	105	153
126	3	257	2,941	120	0	151
127	270	271	3,000	0	0	158
128	67	269	3,000	0	0	196
129	78	266	3,000	0	0	219
130	11	265	3,000	0	87	163
131	202	261	3,000	0	0	154
132	36	252	3,000	0	0	186
133	167	229	3,000	0	0	185
134	214	222	3,000	0	91	181
135	192	205	3,000	0	0	159
136	184	201	3,000	0	0	182
137	8	195	3,000	107	0	176
138	110	186	3,000	0	0	239
139	149	166	3,000	97	100	165
140	18	165	3,000	99	0	177
141	45	164	3,000	0	0	244
142	139	153	3,000	0	0	160
143	77	151	3,000	122	90	183
144	94	145	3,000	0	0	166
145	5	133	3,000	0	0	185
146	66	131	3,000	0	0	187
147	79	116	3,000	119	102	164
148	82	105	3,000	0	0	201
149	46	99	3,000	0	0	174
150	10	75	3,000	0	0	224
151	3	109	3,167	126	49	155
152	2	275	3,200	124	0	156
153	25	50	3,318	125	103	179
154	12	202	3,375	121	131	176
155	3	93	3,417	151	78	167

156	2	135	3,463	152	0	166
157	156	286	3,500	58	0	192
158	182	270	3,500	0	127	161
159	142	192	3,500	0	135	193
160	119	139	3,500	0	142	197
161	182	219	3,667	158	0	214
162	6	152	3,667	108	117	207
163	11	72	3,667	130	0	202
164	19	79	3,714	110	147	195
165	149	171	3,800	139	0	178
166	2	94	3,905	156	144	177
167	3	112	3,913	155	0	194
168	208	284	4,000	0	0	210
169	137	274	4,000	0	0	209
170	168	264	4,000	0	0	184
171	59	254	4,000	0	0	172
172	59	209	4,000	171	0	199
173	117	204	4,000	118	0	193
174	46	74	4,000	149	95	184
175	34	73	4,000	0	0	213
176	8	12	4,100	137	154	180
177	2	18	4,144	166	140	181
178	149	170	4,167	165	0	205
179	7	25	4,208	0	153	187
180	8	41	4,308	176	106	199
181	2	214	4,468	177	134	188
182	184	213	4,500	136	0	206
183	77	172	4,500	143	92	202
184	46	168	4,500	174	170	218
185	5	167	4,500	145	133	200
186	36	39	4,500	132	109	215
187	7	66	4,660	179	146	207
188	2	150	4,980	181	96	198
189	70	283	5,000	0	0	257
190	29	238	5,000	0	0	231
191	16	203	5,000	0	0	235
192	147	156	5,000	0	157	196
193	117	142	5,000	173	159	205
194	3	101	5,000	167	27	195
195	3	19	5,145	194	164	215
196	67	147	5,250	128	192	204
197	103	119	5,333	0	160	223
198	2	30	5,365	188	101	206
199	8	59	5,392	180	172	217
200	5	122	5,500	185	0	216
201	82	100	5,500	148	0	233
202	11	77	5,500	163	183	218
203	81	189	5,600	123	0	226
204	67	256	5,667	196	0	230
205	117	149	5,673	193	178	217
206	2	184	5,691	198	182	214
207	6	7	5,920	162	187	216
208	96	262	6,000	0	0	220
209	137	243	6,000	169	0	227
210	177	208	6,000	0	168	232
211	22	193	6,000	42	0	230
212	125	190	6,000	0	0	227
213	9	34	6,000	0	175	243
214	2	182	6,022	206	161	224
215	3	36	6,221	195	186	223
216	5	6	6,370	200	207	222
217	8	117	6,371	199	205	225
218	11	46	6,389	202	184	222
219	78	169	6,500	129	0	235
220	96	176	7,000	208	0	234
221	107	132	7,000	0	0	253
222	5	11	7,088	216	218	245
223	3	103	7,115	215	197	225
224	2	10	7,287	214	150	228
225	3	8	7,384	223	217	234
226	81	276	7,667	203	0	229
227	125	137	8,000	212	209	238
228	1	2	8,095	0	224	236
229	81	143	8,143	226	0	239
230	22	67	8,238	211	204	241
231	29	89	8,500	190	0	254
232	24	177	8,667	0	210	237
233	38	82	8,667	0	201	245
234	3	96	9,147	225	220	237
235	16	78	9,167	191	219	240
236	1	90	9,438	228	0	238
237	3	24	9,794	234	232	240
238	1	125	9,815	236	227	241
239	81	110	9,875	229	138	258
240	3	16	9,940	237	235	242
241	1	22	10,089	238	230	251
242	3	144	10,213	240	0	248
243	9	154	10,333	213	0	248
244	28	45	10,500	0	141	252
245	5	38	10,848	222	233	252
246	251	258	11,000	0	0	261
247	178	249	11,000	0	0	258
248	3	9	11,550	242	243	254
249	136	191	12,000	0	0	262
250	63	106	12,000	0	0	256
251	1	62	12,138	241	0	255
252	5	28	12,439	245	244	265
253	21	107	12,500	0	221	260
254	3	29	12,511	248	231	259

255	1	48	14,049	251	0	256
256	1	63	14,207	255	250	257
257	1	70	14,607	256	189	259
258	81	178	15,100	239	247	263
259	1	3	15,679	257	254	260
260	1	21	16,625	259	253	261
261	1	251	20,823	260	246	262
262	1	136	21,415	261	249	264
263	4	81	25,083	0	258	267
264	1	98	26,579	262	0	266
265	5	32	26,730	252	0	266
266	1	5	28,076	264	265	267
267	1	4	48,139	266	263	268
268	1	248	52,254	267	0	0

Cluster Membership

Case	6 Clusters	5 Clusters	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	2	2	2	1	1
5	3	3	3	1	1
6	3	3	3	1	1
7	3	3	3	1	1
8	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1
11	3	3	3	1	1
12	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1
25	3	3	3	1	1
26	3	3	3	1	1
27	3	3	3	1	1
28	3	3	3	1	1
29	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1
32	4	4	3	1	1
33	3	3	3	1	1
34	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1
38	3	3	3	1	1
39	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1
43	3	3	3	1	1
44	1	1	1	1	1
45	3	3	3	1	1
46	3	3	3	1	1
47	3	3	3	1	1
48	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1
50	3	3	3	1	1
51	3	3	3	1	1
52	3	3	3	1	1
54	1	1	1	1	1
55	3	3	3	1	1
56	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1
66	3	3	3	1	1
67	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1
69	3	3	3	1	1
70	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1
72	3	3	3	1	1
73	1	1	1	1	1
74	3	3	3	1	1
75	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1
77	3	3	3	1	1
78	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1

81	2	2	2	2	1
82	3	3	3	1	1
84	3	3	3	1	1
86	1	1	1	1	1
87	3	3	3	1	1
88	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1
98	5	1	1	1	1
99	3	3	3	1	1
100	3	3	3	1	1
101	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1
105	3	3	3	1	1
106	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1
110	2	2	2	2	1
111	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1
117	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1
119	1	1	1	1	1
120	1	1	1	1	1
121	3	3	3	1	1
122	3	3	3	1	1
123	3	3	3	1	1
124	1	1	1	1	1
125	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1
129	1	1	1	1	1
130	1	1	1	1	1
131	3	3	3	1	1
132	1	1	1	1	1
133	3	3	3	1	1
134	1	1	1	1	1
135	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1
138	1	1	1	1	1
139	1	1	1	1	1
140	3	3	3	1	1
141	1	1	1	1	1
142	1	1	1	1	1
143	2	2	2	2	1
144	1	1	1	1	1
145	1	1	1	1	1
146	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1
150	1	1	1	1	1
151	3	3	3	1	1
152	3	3	3	1	1
153	1	1	1	1	1
154	1	1	1	1	1
155	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1
157	1	1	1	1	1
158	1	1	1	1	1
160	3	3	3	1	1
161	1	1	1	1	1
162	3	3	3	1	1
163	1	1	1	1	1
164	3	3	3	1	1
165	1	1	1	1	1
166	1	1	1	1	1
167	3	3	3	1	1
168	3	3	3	1	1
169	1	1	1	1	1
170	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1
172	3	3	3	1	1
173	1	1	1	1	1
174	1	1	1	1	1
175	1	1	1	1	1
176	1	1	1	1	1
177	1	1	1	1	1
178	2	2	2	2	1
179	3	3	3	1	1
180	1	1	1	1	1
182	1	1	1	1	1
183	1	1	1	1	1
184	1	1	1	1	1
185	3	3	3	1	1

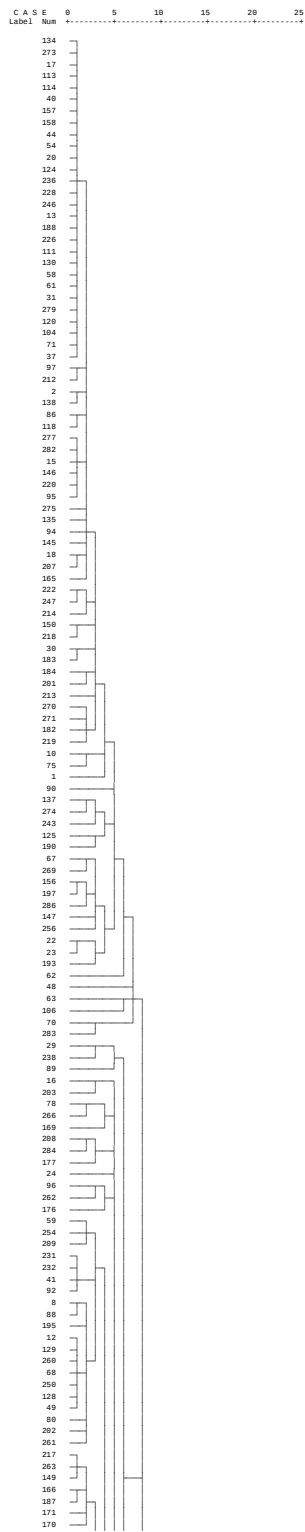
186	2	2	2	2	2	1
187	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1
189	2	2	2	2	2	1
190	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1
192	1	1	1	1	1	1
193	1	1	1	1	1	1
194	3	3	3	3	1	1
195	1	1	1	1	1	1
196	3	3	3	3	1	1
197	1	1	1	1	1	1
199	1	1	1	1	1	1
200	1	1	1	1	1	1
201	1	1	1	1	1	1
202	1	1	1	1	1	1
203	1	1	1	1	1	1
204	1	1	1	1	1	1
205	1	1	1	1	1	1
206	3	3	3	3	1	1
207	1	1	1	1	1	1
208	1	1	1	1	1	1
209	1	1	1	1	1	1
210	3	3	3	3	1	1
211	3	3	3	3	1	1
212	1	1	1	1	1	1
213	1	1	1	1	1	1
214	1	1	1	1	1	1
215	2	2	2	2	2	1
216	3	3	3	3	1	1
217	1	1	1	1	1	1
218	1	1	1	1	1	1
219	1	1	1	1	1	1
220	1	1	1	1	1	1
221	3	3	3	3	1	1
222	1	1	1	1	1	1
226	1	1	1	1	1	1
227	1	1	1	1	1	1
228	1	1	1	1	1	1
229	3	3	3	3	1	1
230	3	3	3	3	1	1
231	1	1	1	1	1	1
232	1	1	1	1	1	1
233	3	3	3	3	1	1
234	1	1	1	1	1	1
235	2	2	2	2	2	1
236	1	1	1	1	1	1
237	1	1	1	1	1	1
238	1	1	1	1	1	1
239	1	1	1	1	1	1
240	1	1	1	1	1	1
241	3	3	3	3	1	1
242	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1
244	3	3	3	3	1	1
245	1	1	1	1	1	1
246	1	1	1	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1
248	6	5	4	3	3	2
249	2	2	2	2	2	1
250	1	1	1	1	1	1
251	1	1	1	1	1	1
252	1	1	1	1	1	1
254	1	1	1	1	1	1
255	3	3	3	3	1	1
256	1	1	1	1	1	1
257	1	1	1	1	1	1
258	1	1	1	1	1	1
259	2	2	2	2	2	1
260	1	1	1	1	1	1
261	1	1	1	1	1	1
262	1	1	1	1	1	1
263	1	1	1	1	1	1
264	3	3	3	3	1	1
265	3	3	3	3	1	1
266	1	1	1	1	1	1
269	1	1	1	1	1	1
270	1	1	1	1	1	1
271	1	1	1	1	1	1
272	3	3	3	3	1	1
273	1	1	1	1	1	1
274	1	1	1	1	1	1
275	1	1	1	1	1	1
276	2	2	2	2	2	1
277	1	1	1	1	1	1
279	1	1	1	1	1	1
280	3	3	3	3	1	1
282	1	1	1	1	1	1
283	1	1	1	1	1	1
284	1	1	1	1	1	1
285	2	2	2	2	2	1
286	1	1	1	1	1	1
287	3	3	3	3	1	1

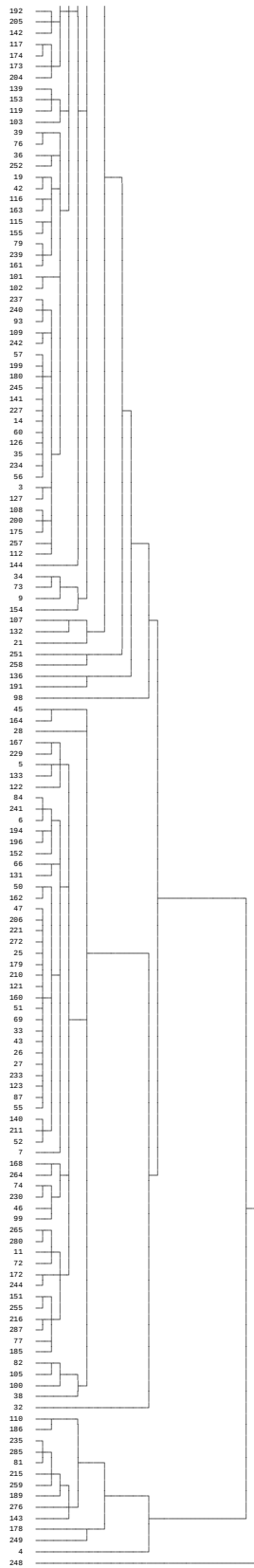
Dendrogram

* * * * * H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S * *

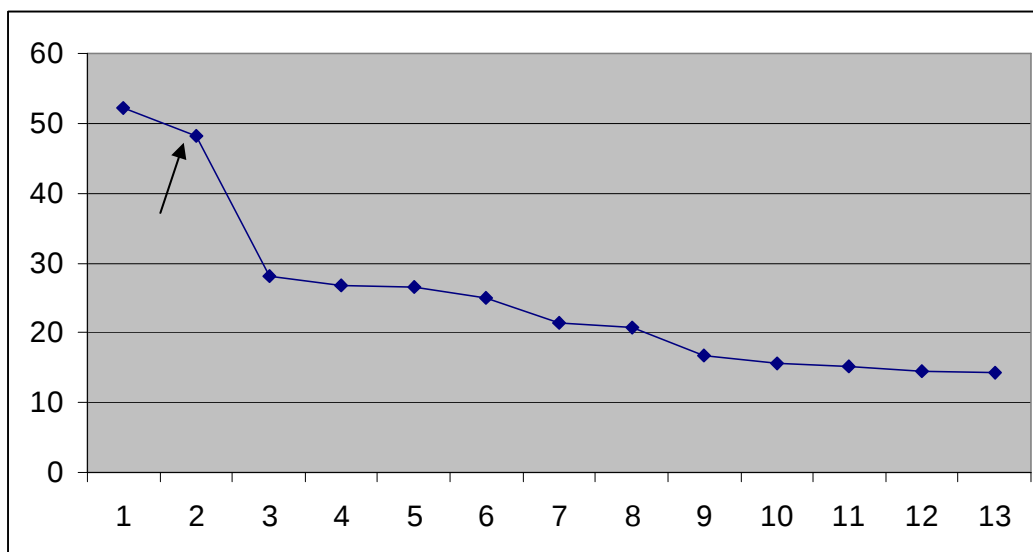
Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)

Rescaled Distance Cluster Combine





Scree Plot



Quick Cluster

Initial Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
V.O - Confiança	1	5
V.O - Qualidade Serviço	1	5
V.O - Cooperação	1	5
V.O - Bom Ambiente	2	5
V.O - Desenvolvimento Profissional	2	5
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	1	5
V.O. - Participação	2	5
V.O - Transparência	1	5
V.O - Humanismo	1	5
V.O - Equidade de tratamento	1	5
V.O - Profissionalismo	1	5

Cluster Membership

Case Number	Cluster	Distance
1	1	2,502
2	1	1,109
3	2	1,763
4	1	3,937
5	2	2,388
6	2	1,942
7	2	2,321
8	2	2,558
9	2	2,361
10	1	2,266
11	2	1,897
12	1	1,892
13	1	,623
14	2	,782
15	1	,946
16	2	2,508
17	1	1,211
18	1	1,819
19	2	2,579
20	1	1,123
21	1	3,665
22	1	2,844
23	1	2,844
24	2	2,600
25	2	2,836
26	2	2,836
27	2	2,836
28	2	2,655
29	2	2,985
30	1	1,761
31	1	,623
32	2	4,235
33	2	2,836
34	2	3,047
35	2	,782
36	2	2,405
37	1	1,211
38	2	3,050
39	2	2,189
40	1	1,211
41	2	1,994
42	1	2,555
43	2	2,836
44	1	1,123
45	2	2,573
46	2	2,211
47	2	2,459
48	1	3,262
49	1	2,486
50	2	2,346
51	2	2,836
52	2	2,537
53	.	.
54	1	1,123
55	2	2,693
56	2	1,380
57	2	1,675
58	1	,623
59	1	2,255
60	2	,782
61	1	,623
62	1	2,988
63	1	3,591
64	.	.
65	.	.
66	2	2,497
67	1	3,103
68	1	2,176
69	2	2,836
70	1	3,286
71	1	,811
72	2	1,971
73	2	2,128
74	2	1,779
75	1	2,079
76	2	2,061
77	2	1,981
78	2	2,983
79	2	2,134
80	2	2,718
81	1	3,294
82	2	2,537
83	.	.
84	2	1,992
85	.	.
86	1	1,205
87	2	2,798
88	2	2,440
89	2	3,670
90	1	2,838
91	.	.
92	2	2,504
93	2	1,616
94	1	1,770

95	1	1,348
96	2	2,369
97	1	1,019
98	2	4,515
99	2	2,184
100	2	2,497
101	2	2,165
102	2	2,165
103	2	2,583
104	1	1,011
105	2	1,906
106	1	3,095
107	1	3,051
108	2	,910
109	2	1,277
110	1	5,403
111	1	,623
112	2	1,827
113	1	1,211
114	1	1,211
115	2	1,962
116	2	2,208
117	1	2,629
118	1	1,450
119	2	2,541
120	1	,963
121	2	2,836
122	2	2,172
123	2	2,709
124	1	1,072
125	1	2,586
126	2	,782
127	2	1,272
128	1	2,422
129	1	1,892
130	1	,623
131	2	2,028
132	2	3,928
133	2	2,238
134	1	1,211
135	1	1,635
136	1	3,909
137	1	1,900
138	1	1,535
139	2	2,640
140	2	2,478
141	2	,782
142	1	2,165
143	1	5,039
144	2	2,778
145	1	1,797
146	1	,946
147	1	2,782
148	.	.
149	1	2,220
150	1	1,514
151	2	1,291
152	2	1,637
153	2	2,625
154	2	2,548
155	2	1,598
156	1	1,836
157	1	1,706
158	1	1,706
159	.	.
160	2	2,836
161	2	2,310
162	2	2,326
163	2	2,463
164	2	2,949
165	1	1,828
166	2	2,545
167	2	1,938
168	2	2,286
169	2	3,188
170	1	2,531
171	1	2,980
172	2	2,168
173	2	2,423
174	1	2,355
175	2	,929
176	2	2,780
177	2	2,204
178	1	3,635
179	2	2,836
180	2	1,449
181	.	.
182	1	1,770
183	1	2,072
184	1	1,488
185	2	2,126
186	1	5,476
187	1	2,262
188	1	,623
189	1	3,806
190	1	2,832
191	1	3,774
192	1	2,747
193	1	2,283

194	2	2,071
195	2	2,165
196	2	1,806
197	1	1,978
198	.	.
199	2	1,230
200	2	1,422
201	1	1,828
202	1	2,114
203	1	3,356
204	2	3,093
205	1	2,402
206	2	2,673
207	1	1,620
208	2	2,621
209	2	2,655
210	2	2,836
211	2	2,146
212	1	1,383
213	1	2,198
214	1	1,945
215	1	3,349
216	2	1,547
217	2	2,441
218	1	1,990
219	1	1,757
220	1	1,433
221	2	2,836
222	1	1,359
223	.	.
224	.	.
225	.	.
226	1	,623
227	2	,782
228	1	,623
229	2	1,682
230	2	1,755
231	2	2,542
232	2	2,542
233	2	2,649
234	2	,804
235	1	2,733
236	1	1,072
237	2	1,955
238	2	2,064
239	2	2,134
240	2	1,650
241	2	2,009
242	2	1,592
243	1	2,983
244	2	2,578
245	2	1,842
246	1	,623
247	1	1,581
248	2	6,722
249	1	4,185
250	1	2,176
251	1	3,598
252	2	2,369
253	.	.
254	2	2,695
255	2	1,706
256	1	2,493
257	2	1,456
258	2	4,245
259	1	3,678
260	1	2,252
261	1	1,937
262	2	3,282
263	1	2,290
264	2	2,249
265	2	1,790
266	2	3,097
267	.	.
268	.	.
269	1	2,972
270	1	2,220
271	1	1,978
272	2	2,836
273	1	1,211
274	1	2,668
275	1	1,757
276	1	3,370
277	1	1,422
278	.	.
279	1	1,144
280	2	2,090
281	.	.
282	1	1,841
283	1	3,447
284	2	2,404
285	1	2,888
286	1	2,095
287	2	1,299

Final Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
V.O - Confiança	3	4
V.O - Qualidade Serviço	3	4
V.O - Cooperação	3	4
V.O - Bom Ambiente	3	4
V.O - Desenvolvimento Profissional	3	4
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	3	4
V.O. - Participação	3	4
V.O - Transparência	3	4
V.O - Humanismo	3	4
V.O - Equidade de tratamento	3	4
V.O - Profissionalismo	3	4

Distances between Final Cluster Centers

Cluster	1	2
1		4,340
2	4,340	

ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
V.O - Confiança	87,750	1	,570	267	153,908	,000
V.O - Qualidade Serviço	141,821	1	,508	267	279,327	,000
V.O - Cooperação	109,818	1	,485	267	226,541	,000
V.O - Bom Ambiente	85,274	1	,561	267	151,926	,000
V.O - Desenvolvimento Profissional	94,301	1	,482	267	195,609	,000
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	90,226	1	,472	267	190,995	,000
V.O. - Participação	99,071	1	,466	267	212,811	,000
V.O - Transparência	116,025	1	,651	267	178,178	,000
V.O - Humanismo	164,027	1	,554	267	295,939	,000
V.O - Equidade de tratamento	148,863	1	,584	267	255,100	,000
V.O - Profissionalismo	124,522	1	,468	267	266,148	,000

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	126,000
	2	143,000
Valid		269,000
Missing		18,000

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		269	93,7
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	,0
	At least one missing discriminating variable	0	,0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	18	6,3
	Total	18	6,3
Total		287	100,0

Group Statistics

Cluster Number of Case		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	V.O - Confiança	2,96	,697	126	126,000
	V.O - Qualidade Serviço	2,94	,724	126	126,000
	V.O - Cooperação	2,82	,697	126	126,000
	V.O - Bom Ambiente	2,92	,676	126	126,000
	V.O - Desenvolvimento Profissional	2,96	,662	126	126,000
	V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	2,83	,658	126	126,000
	V.O. - Participação	2,77	,582	126	126,000
	V.O - Transparência	2,63	,755	126	126,000
	V.O - Humanismo	2,78	,828	126	126,000
	V.O - Equidade de tratamento	2,75	,797	126	126,000
	V.O - Profissionalismo	3,12	,776	126	126,000
2	V.O - Confiança	4,10	,802	143	143,000
	V.O - Qualidade Serviço	4,39	,702	143	143,000
	V.O - Cooperação	4,10	,695	143	143,000
	V.O - Bom Ambiente	4,05	,808	143	143,000
	V.O - Desenvolvimento Profissional	4,15	,721	143	143,000
	V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	3,99	,712	143	143,000
	V.O. - Participação	3,99	,760	143	143,000
	V.O - Transparência	3,95	,850	143	143,000
	V.O - Humanismo	4,34	,662	143	143,000
	V.O - Equidade de tratamento	4,24	,734	143	143,000
	V.O - Profissionalismo	4,48	,592	143	143,000
Total	V.O - Confiança	3,57	,946	269	269,000
	V.O - Qualidade Serviço	3,71	1,017	269	269,000
	V.O - Cooperação	3,50	,945	269	269,000
	V.O - Bom Ambiente	3,52	,937	269	269,000
	V.O - Desenvolvimento Profissional	3,59	,912	269	269,000
	V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	3,44	,898	269	269,000
	V.O. - Participação	3,42	,913	269	269,000
	V.O - Transparência	3,33	1,040	269	269,000
	V.O - Humanismo	3,61	1,079	269	269,000
	V.O - Equidade de tratamento	3,55	1,066	269	269,000
	V.O - Profissionalismo	3,84	,965	269	269,000

Analysis 1

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	2,272 ^a	100,0	100,0	,833

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	,306	309,990	11	,000

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
V.O - Confiança	,085
V.O - Qualidade Serviço	,375
V.O - Cooperação	,116
V.O - Bom Ambiente	,012
V.O - Desenvolvimento Profissional	,174
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	-,034
V.O. - Participação	,256
V.O - Transparência	-,027
V.O - Humanismo	,192
V.O - Equidade de tratamento	,261
V.O - Profissionalismo	,159

Structure Matrix

	Function
	1
V.O - Humanismo	,698
V.O - Qualidade Serviço	,679
V.O - Profissionalismo	,662
V.O - Equidade de tratamento	,648
V.O - Cooperação	,611
V.O. - Participação	,592
V.O - Desenvolvimento Profissional	,568
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	,561
V.O - Transparência	,542
V.O - Confiança	,504
V.O - Bom Ambiente	,500

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions
Variables ordered by absolute size of correlation within function.

Functions at Group Centroids

Cluster Number of Case	Function
	1
1	-1,600
2	1,410

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Crosstabs

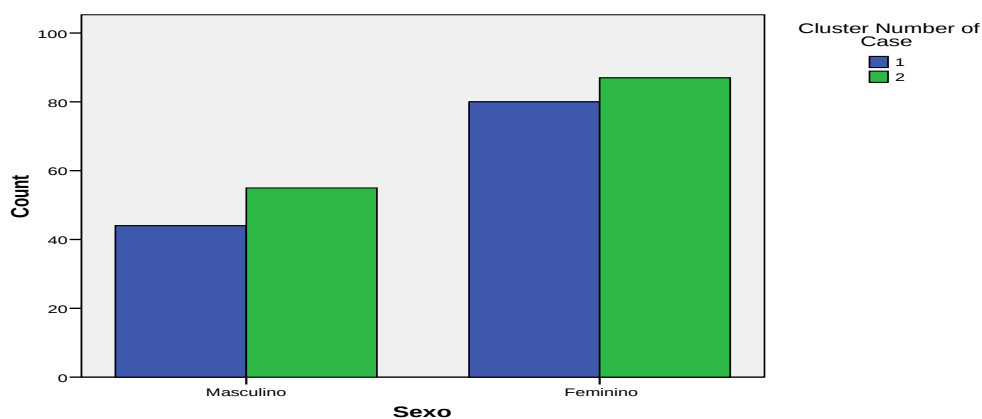
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Sexo * Cluster Number of Case	266	92,7%	21	7,3%	287	100,0%
Idade * Cluster Number of Case	268	93,4%	19	6,6%	287	100,0%
Habilitações Literárias * Cluster Number of Case	260	90,6%	27	9,4%	287	100,0%
Profissão * Cluster Number of Case	267	93,0%	20	7,0%	287	100,0%
Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case	238	82,9%	49	17,1%	287	100,0%
Regularidade * Cluster Number of Case	269	93,7%	18	6,3%	287	100,0%
Tipos de Consulta * Cluster Number of Case	269	93,7%	18	6,3%	287	100,0%

Sexo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Sexo	Masculino	Count	44	55	99
		% within Cluster Number of Case	35,5%	38,7%	37,2%
	Feminino	Count	80	87	167
		% within Cluster Number of Case	64,5%	61,3%	62,8%
Total		Count	124	142	266
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

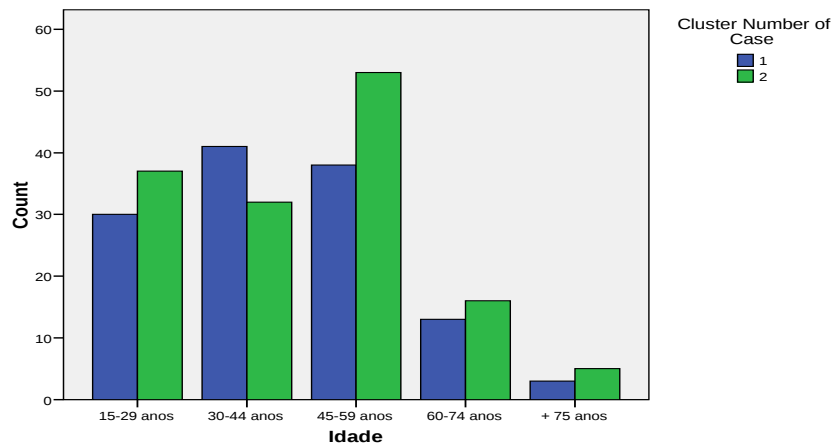
Bar Chart



Idade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Idade	15-29 anos	Count	30	37	67
		% within Cluster Number of Case	24,0%	25,9%	25,0%
	30-44 anos	Count	41	32	73
		% within Cluster Number of Case	32,8%	22,4%	27,2%
	45-59 anos	Count	38	53	91
		% within Cluster Number of Case	30,4%	37,1%	34,0%
	60-74 anos	Count	13	16	29
		% within Cluster Number of Case	10,4%	11,2%	10,8%
	+ 75 anos	Count	3	5	8
		% within Cluster Number of Case	2,4%	3,5%	3,0%
Total	Count	125	143	268	
	% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	

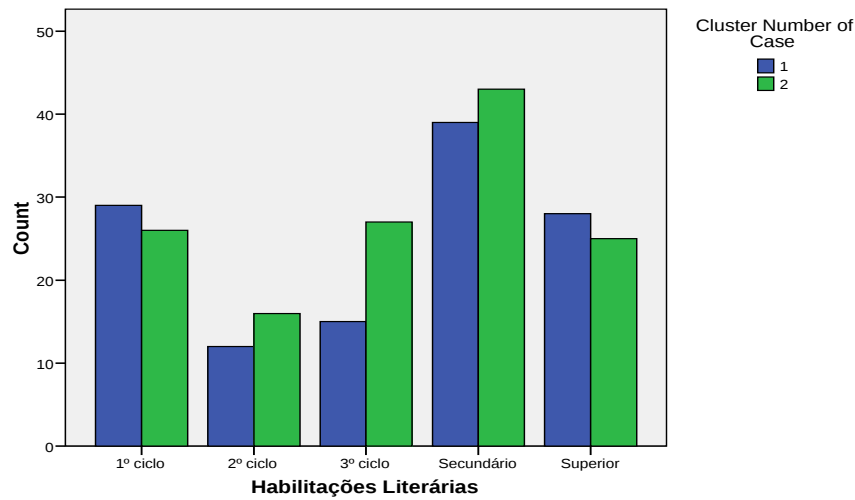
Bar Chart



Habilitações Literárias * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Habilitações Literárias	1º ciclo	Count	29	26	55
		% within Cluster Number of Case	23,6%	19,0%	21,2%
	2º ciclo	Count	12	16	28
		% within Cluster Number of Case	9,8%	11,7%	10,8%
	3º ciclo	Count	15	27	42
		% within Cluster Number of Case	12,2%	19,7%	16,2%
	Secundário	Count	39	43	82
		% within Cluster Number of Case	31,7%	31,4%	31,5%
	Superior	Count	28	25	53
		% within Cluster Number of Case	22,8%	18,2%	20,4%
Total		Count	123	137	260
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

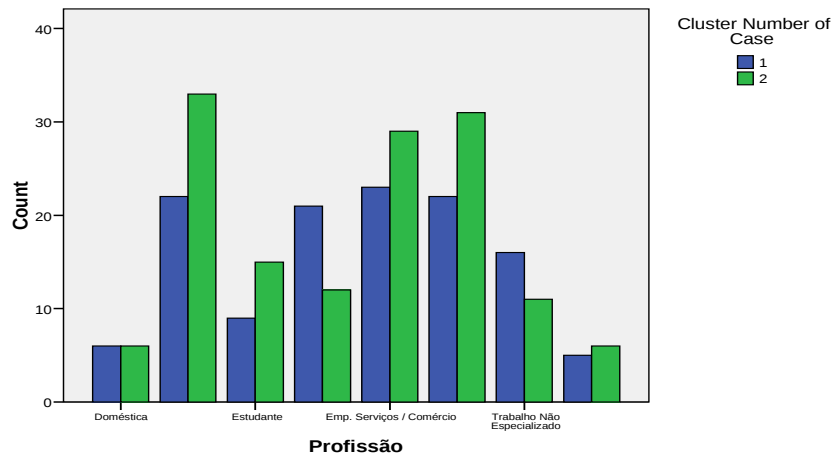
Bar Chart



Profissão * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Profissão	Doméstica	Count	6	6	12
		% within Cluster Number of Case	4,8%	4,2%	4,5%
	Reformado / Desempregado	Count	22	33	55
		% within Cluster Number of Case	17,7%	23,1%	20,6%
	Estudante	Count	9	15	24
		% within Cluster Number of Case	7,3%	10,5%	9,0%
	Quadro Médio/Superior	Count	21	12	33
		% within Cluster Number of Case	16,9%	8,4%	12,4%
	Emp. Serviços / Comércio	Count	23	29	52
		% within Cluster Number of Case	18,5%	20,3%	19,5%
	Trabalho Especializado / Qualificado	Count	22	31	53
		% within Cluster Number of Case	17,7%	21,7%	19,9%
	Trabalho Não Especializado	Count	16	11	27
		% within Cluster Number of Case	12,9%	7,7%	10,1%
	Téc. Especial / Peq. Proprietário	Count	5	6	11
		% within Cluster Number of Case	4,0%	4,2%	4,1%
Total		Count	124	143	267
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

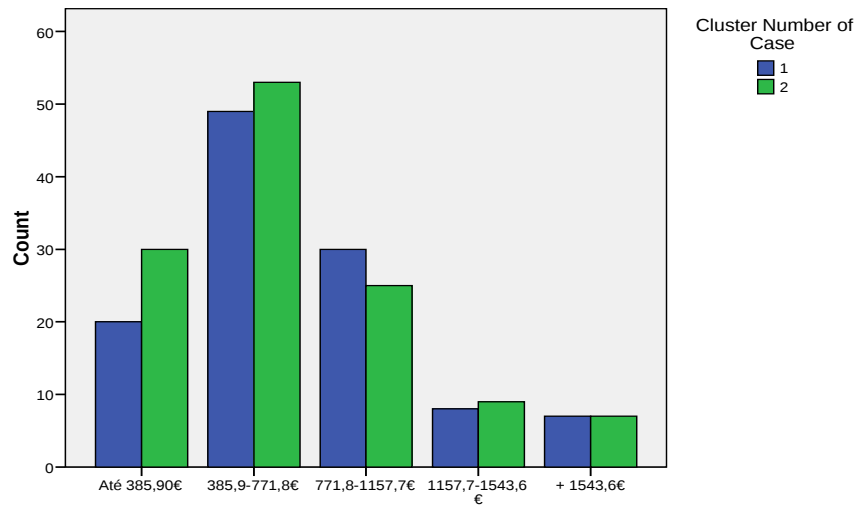
Bar Chart



Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Rendimento Bruto Mensal	Até 385,90€	Count	20	30	50
		% within Cluster Number of Case	17,5%	24,2%	21,0%
	385,9-771,8€	Count	49	53	102
		% within Cluster Number of Case	43,0%	42,7%	42,9%
	771,8-1157,7€	Count	30	25	55
		% within Cluster Number of Case	26,3%	20,2%	23,1%
	1157,7-1543,6€	Count	8	9	17
		% within Cluster Number of Case	7,0%	7,3%	7,1%
	+ 1543,6€	Count	7	7	14
		% within Cluster Number of Case	6,1%	5,6%	5,9%
Total		Count	114	124	238
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart

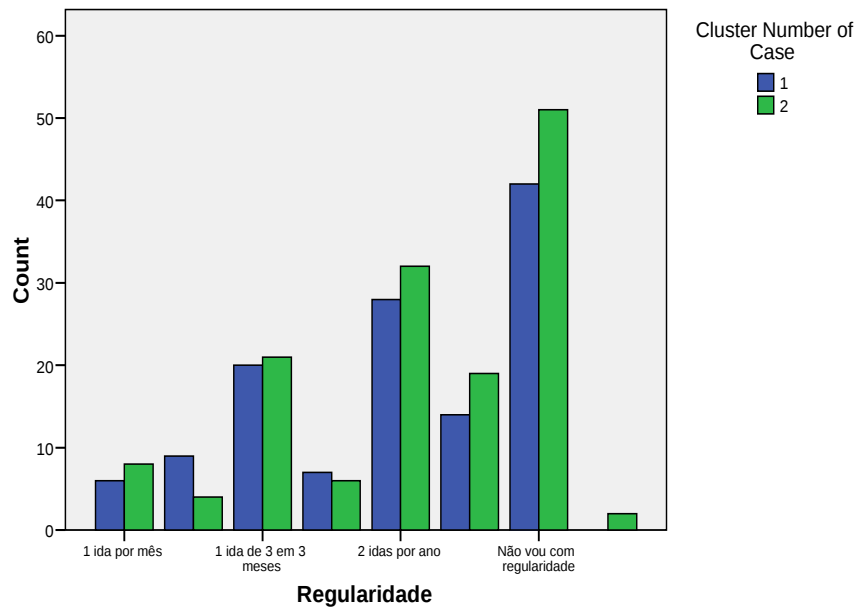


Rendimento Bruto Mensal

Regularidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Regularidade	1 ida por mês	Count	6	8	14
		% within Cluster Number of Case	4,8%	5,6%	5,2%
	+ de 1 ida por mês	Count	9	4	13
		% within Cluster Number of Case	7,1%	2,8%	4,8%
	1 ida de 3 em 3 meses	Count	20	21	41
		% within Cluster Number of Case	15,9%	14,7%	15,2%
	+ de 1 ida de 3 em 3 meses	Count	7	6	13
		% within Cluster Number of Case	5,6%	4,2%	4,8%
	2 idas por ano	Count	28	32	60
		% within Cluster Number of Case	22,2%	22,4%	22,3%
Regularidade	1 ida por ano	Count	14	19	33
		% within Cluster Number of Case	11,1%	13,3%	12,3%
	Não vou com regularidade	Count	42	51	93
		% within Cluster Number of Case	33,3%	35,7%	34,6%
Regularidade	Não frequento o Centro de Saúde	Count	0	2	2
		% within Cluster Number of Case	,0%	1,4%	,7%
Total		Count	126	143	269
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

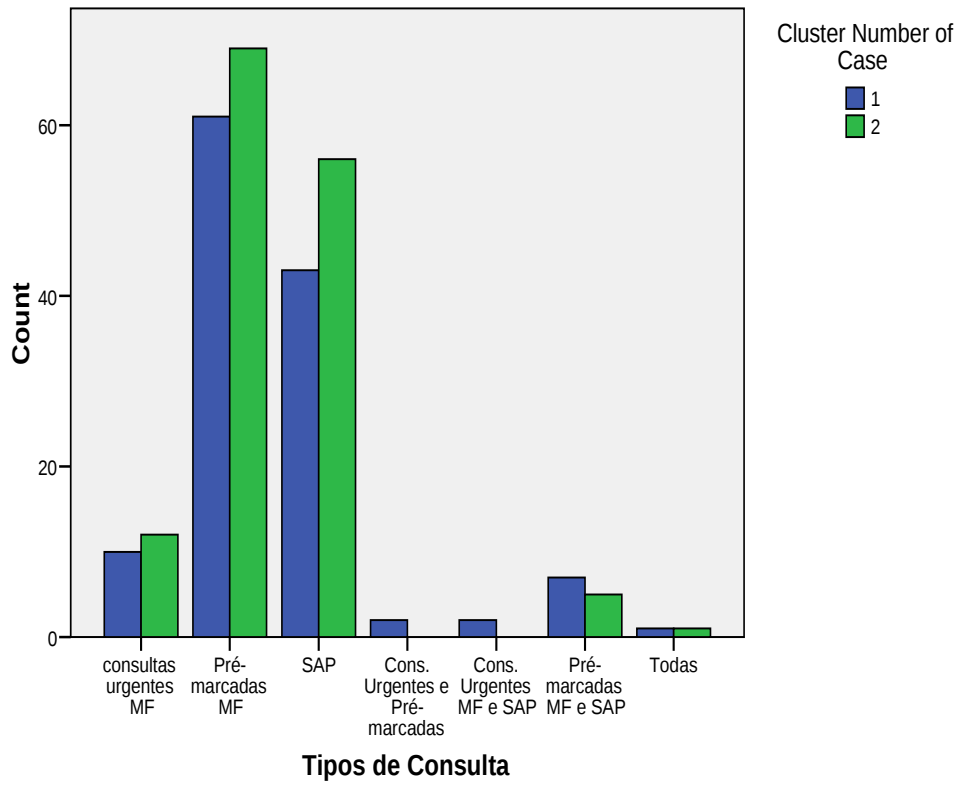
Bar Chart



Tipos de Consulta * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Tipos de Consulta	consultas urgentes MF	Count	10	12	22
		% within Cluster Number of Case	7,9%	8,4%	8,2%
	Pré-marcadas MF	Count	61	69	130
		% within Cluster Number of Case	48,4%	48,3%	48,3%
	SAP	Count	43	56	99
		% within Cluster Number of Case	34,1%	39,2%	36,8%
	Cons. Urgentes e Pré-marcadas	Count	2	0	2
		% within Cluster Number of Case	1,6%	,0%	,7%
	Cons. Urgentes MF e SAP	Count	2	0	2
		% within Cluster Number of Case	1,6%	,0%	,7%
	Pré-marcadas MF e SAP	Count	7	5	12
		% within Cluster Number of Case	5,6%	3,5%	4,5%
	Todas	Count	1	1	2
		% within Cluster Number of Case	,8%	,7%	,7%
Total		Count	126	143	269
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



Anexo nº 13

Análise *Cluster* aos valores organizacionais no Centro de Saúde de Sousel

Cluster

Case Processing Summary ^{a,b}

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
85	92,4	7	7,6	92	100,0

a. Squared Euclidean Distance used

b. Average Linkage (Between Groups)

Average Linkage (Between Groups)

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	50	90	,000	0	0	22
2	69	89	,000	0	0	4
3	55	81	,000	0	0	10
4	16	69	,000	0	2	6
5	67	68	,000	0	0	6
6	16	67	,000	4	5	12
7	23	66	,000	0	0	14
8	61	62	,000	0	0	21
9	39	60	,000	0	0	12
10	12	55	,000	0	3	15
11	20	43	,000	0	0	15
12	16	39	,000	6	9	25
13	32	33	,000	0	0	31
14	7	23	,000	0	7	16
15	12	20	,000	10	11	18
16	7	19	,000	14	0	24
17	5	91	1,000	0	0	33
18	12	87	1,000	15	0	32
19	82	83	1,000	0	0	39
20	27	77	1,000	0	0	30
21	1	61	1,000	0	8	40
22	13	50	1,000	0	1	28
23	46	47	1,000	0	0	29
24	7	30	1,000	16	0	26
25	16	25	1,000	12	0	28
26	7	29	1,200	24	0	27
27	7	22	1,333	26	0	41
28	13	16	1,458	22	25	33
29	21	46	1,500	0	23	31
30	27	42	1,500	20	0	32
31	21	32	1,667	29	13	60
32	12	27	1,833	18	30	42
33	5	13	1,955	17	28	39
34	38	85	2,000	0	0	45
35	3	64	2,000	0	0	48
36	28	59	2,000	0	0	41
37	11	53	2,000	0	0	46
38	24	26	2,000	0	0	47
39	5	82	2,192	33	19	43
40	1	4	2,333	21	0	51
41	7	28	2,429	27	36	49
42	12	57	2,444	32	0	50
43	5	75	2,733	39	0	54
44	58	88	3,000	0	0	50
45	38	86	3,000	34	0	55
46	11	34	3,000	37	0	53
47	6	24	3,000	0	38	60
48	2	3	3,000	0	35	54
49	7	37	3,111	41	0	59
50	12	58	3,600	42	44	56
51	1	80	3,750	40	0	55
52	65	78	4,000	0	0	74
53	11	17	4,333	46	0	62
54	2	5	4,396	48	43	63
55	1	38	4,400	51	45	63
56	12	45	4,417	50	0	61
57	14	70	5,000	0	0	65
58	10	48	5,000	0	0	61
59	7	40	5,000	49	0	64
60	6	21	5,200	47	31	62
61	10	12	5,808	58	56	68
62	6	11	5,875	60	53	64
63	1	2	5,961	55	54	66
64	6	7	6,371	62	59	77
65	14	49	6,500	57	0	70
66	1	51	6,741	63	0	69
67	54	79	7,000	0	0	74
68	10	35	7,067	61	0	70
69	1	9	7,143	66	0	71
70	10	14	7,708	68	65	72
71	1	18	7,862	69	0	76
72	10	92	8,421	70	0	73
73	10	41	9,500	72	0	75
74	54	65	10,000	67	52	81
75	10	52	10,238	73	0	77
76	1	72	10,600	71	0	78
77	6	10	11,808	64	75	83
78	1	73	13,516	76	0	79
79	1	36	15,219	78	0	80
80	1	44	16,636	79	0	82
81	8	54	16,750	0	74	82
82	1	8	19,041	80	81	83
83	1	6	28,079	82	77	84
84	1	71	40,048	83	0	0

Cluster Membership

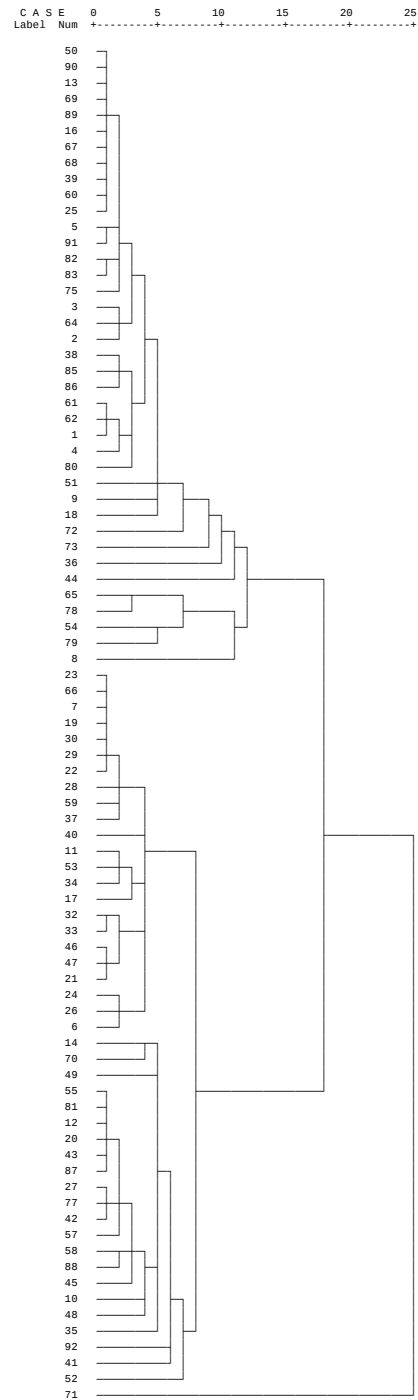
Case	6 Clusters	5 Clusters	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1
6	2	2	2	2	1
7	2	2	2	2	1
8	3	3	3	1	1
9	1	1	1	1	1
10	2	2	2	2	1
11	2	2	2	2	1
12	2	2	2	2	1
13	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	1
16	1	1	1	1	1
17	2	2	2	2	1
18	1	1	1	1	1
19	2	2	2	2	1
20	2	2	2	2	1
21	2	2	2	2	1
22	2	2	2	2	1
23	2	2	2	2	1
24	2	2	2	2	1
25	1	1	1	1	1
26	2	2	2	2	1
27	2	2	2	2	1
28	2	2	2	2	1
29	2	2	2	2	1
30	2	2	2	2	1
32	2	2	2	2	1
33	2	2	2	2	1
34	2	2	2	2	1
35	2	2	2	2	1
36	1	1	1	1	1
37	2	2	2	2	1
38	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1
40	2	2	2	2	1
41	2	2	2	2	1
42	2	2	2	2	1
43	2	2	2	2	1
44	4	1	1	1	1
45	2	2	2	2	1
46	2	2	2	2	1
47	2	2	2	2	1
48	2	2	2	2	1
49	2	2	2	2	1
50	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1
52	2	2	2	2	1
53	2	2	2	2	1
54	5	4	3	1	1
55	2	2	2	2	1
57	2	2	2	2	1
58	2	2	2	2	1
59	2	2	2	2	1
60	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1
65	5	4	3	1	1
66	2	2	2	2	1
67	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1
70	2	2	2	2	1
71	6	5	4	3	2
72	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1
77	2	2	2	2	1
78	5	4	3	1	1
79	5	4	3	1	1
80	1	1	1	1	1
81	2	2	2	2	1
82	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1
87	2	2	2	2	1
88	2	2	2	2	1
89	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1
92	2	2	2	2	1

Dendrogram

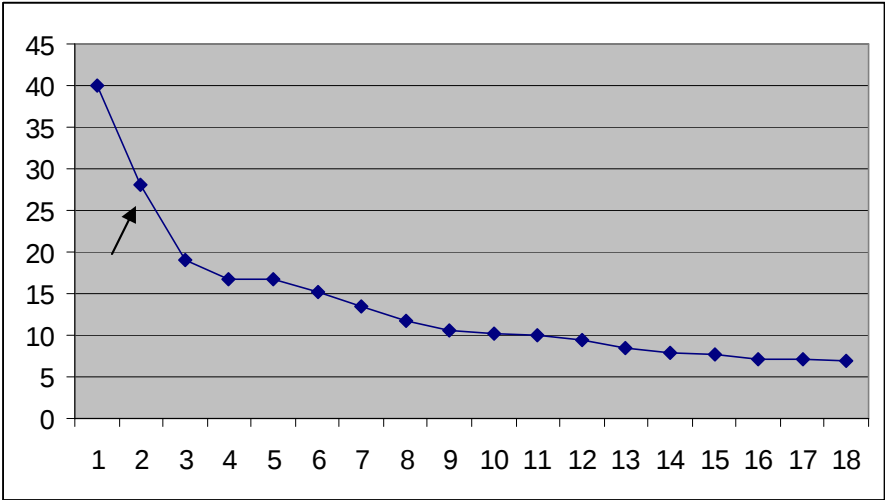
*****HIERARCHICAL CLUSTER ANALYSIS*****

Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)

Rescaled Distance Cluster Combine



Scree Plot



Quick Cluster

Initial Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
V.O - Confiança	5	2
V.O - Qualidade Serviço	5	2
V.O - Cooperação	5	2
V.O - Bom Ambiente	5	2
V.O - Desenvolvimento Profissional	5	2
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	5	2
V.O. - Participação	5	2
V.O - Transparência	5	2
V.O - Humanismo	5	2
V.O - Equidade de tratamento	5	1
V.O - Profissionalismo	5	1

Iteration History^a

Iteration	Change in Cluster Centers	
	1	2
1	2,776	3,852
2	,401	,323
3	,064	,060
4	,000	,000

a. Convergence achieved due to no or small change in cluster centers. The maximum absolute coordinate change for any center is ,000. The current iteration is 4. The minimum distance between initial centers is 10,630.

Final Cluster Centers

	Cluster	
	1	2
V.O - Confiança	4	3
V.O - Qualidade Serviço	4	3
V.O - Cooperação	4	3
V.O - Bom Ambiente	4	3
V.O - Desenvolvimento Profissional	4	3
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	4	3
V.O. - Participação	4	3
V.O - Transparência	4	3
V.O - Humanismo	5	3
V.O - Equidade de tratamento	5	3
V.O - Profissionalismo	5	3

ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
V.O - Confiança	19,586	1	,491	83	39,922	,000
V.O - Qualidade Serviço	46,735	1	,410	83	113,949	,000
V.O - Cooperação	37,064	1	,321	83	115,523	,000
V.O - Bom Ambiente	38,445	1	,283	83	135,740	,000
V.O - Desenvolvimento Profissional	35,709	1	,454	83	78,610	,000
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	30,061	1	,424	83	70,912	,000
V.O. - Participação	30,964	1	,431	83	71,811	,000
V.O - Transparência	47,365	1	,504	83	94,026	,000
V.O - Humanismo	46,109	1	,444	83	103,770	,000
V.O - Equidade de tratamento	43,208	1	,552	83	78,336	,000
V.O - Profissionalismo	36,045	1	,434	83	83,101	,000

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	44,000
	2	41,000
Valid		85,000
Missing		7,000

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		85	92,4
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	,0
	At least one missing discriminating variable	0	,0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	7	7,6
	Total	7	7,6
Total		92	100,0

Group Statistics

Cluster Number of Case		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	V.O - Confiança	4,20	,668	44	44,000
	V.O - Qualidade Serviço	4,39	,618	44	44,000
	V.O - Cooperação	4,27	,624	44	44,000
	V.O - Bom Ambiente	4,27	,499	44	44,000
	V.O - Desenvolvimento Profissional	4,27	,660	44	44,000
	V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	4,07	,695	44	44,000
	V.O. - Participação	4,16	,645	44	44,000
	V.O - Transparência	4,25	,651	44	44,000
	V.O - Humanismo	4,52	,549	44	44,000
	V.O - Equidade de tratamento	4,50	,591	44	44,000
	V.O - Profissionalismo	4,52	,590	44	44,000
2	V.O - Confiança	3,24	,734	41	41,000
	V.O - Qualidade Serviço	2,90	,664	41	41,000
	V.O - Cooperação	2,95	,498	41	41,000
	V.O - Bom Ambiente	2,93	,565	41	41,000
	V.O - Desenvolvimento Profissional	2,98	,689	41	41,000
	V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	2,88	,600	41	41,000
	V.O. - Participação	2,95	,669	41	41,000
	V.O - Transparência	2,76	,767	41	41,000
	V.O - Humanismo	3,05	,773	41	41,000
	V.O - Equidade de tratamento	3,07	,877	41	41,000
	V.O - Profissionalismo	3,22	,725	41	41,000
Total	V.O - Confiança	3,74	,847	85	85,000
	V.O - Qualidade Serviço	3,67	,981	85	85,000
	V.O - Cooperação	3,64	,871	85	85,000
	V.O - Bom Ambiente	3,62	,859	85	85,000
	V.O - Desenvolvimento Profissional	3,65	,935	85	85,000
	V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	3,49	,881	85	85,000
	V.O. - Participação	3,58	,891	85	85,000
	V.O - Transparência	3,53	1,030	85	85,000
	V.O - Humanismo	3,81	,994	85	85,000
	V.O - Equidade de tratamento	3,81	1,029	85	85,000
	V.O - Profissionalismo	3,89	,926	85	85,000

Analysis 1

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	3,054 ^a	100,0	100,0	,868

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	,247	108,470	11	,000

**Standardized Canonical
Discriminant Function Coefficients**

	Function
	1
V.O - Confiança	-,117
V.O - Qualidade Serviço	,326
V.O - Cooperação	-,007
V.O - Bom Ambiente	,459
V.O - Desenvolvimento Profissional	,076
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	,032
V.O. - Participação	,172
V.O - Transparência	,230
V.O - Humanismo	,132
V.O - Equidade de tratamento	,048
V.O - Profissionalismo	,165

Structure Matrix

	Function
	1
V.O - Bom Ambiente	,732
V.O - Cooperação	,675
V.O - Qualidade Serviço	,671
V.O - Humanismo	,640
V.O - Transparência	,609
V.O - Profissionalismo	,573
V.O - Desenvolvimento Profissional	,557
V.O - Equidade de tratamento	,556
V.O. - Participação	,532
V.O. - Envolvimento dos Colaboradores	,529
V.O - Confiança	,397

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions
Variables ordered by absolute size of correlation within function.

Functions at Group Centroids

	Function
Cluster Number of Case	1
1	1,667
2	-1,789

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Crosstabs

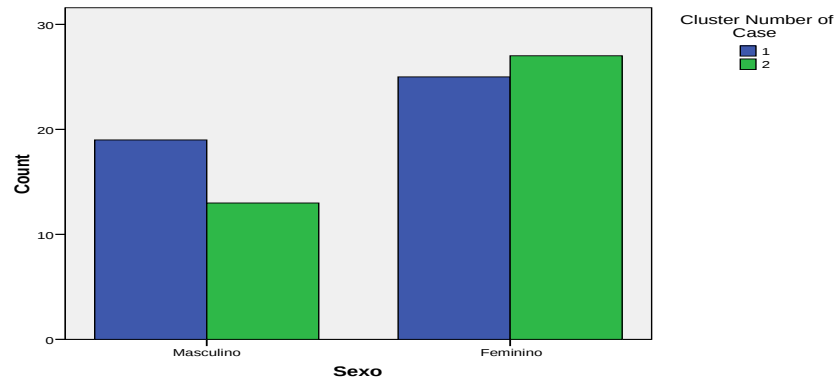
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Sexo * Cluster Number of Case	84	91,3%	8	8,7%	92	100,0%
Idade * Cluster Number of Case	85	92,4%	7	7,6%	92	100,0%
Habilitações Literárias * Cluster Number of Case	80	87,0%	12	13,0%	92	100,0%
Profissão * Cluster Number of Case	83	90,2%	9	9,8%	92	100,0%
Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case	69	75,0%	23	25,0%	92	100,0%
Regularidade * Cluster Number of Case	85	92,4%	7	7,6%	92	100,0%
Tipos de Consulta * Cluster Number of Case	84	91,3%	8	8,7%	92	100,0%

Sexo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Sexo	Masculino	Count	19	13	32
		% within Cluster Number of Case	43,2%	32,5%	38,1%
	Feminino	Count	25	27	52
		% within Cluster Number of Case	56,8%	67,5%	61,9%
Total		Count	44	40	84
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

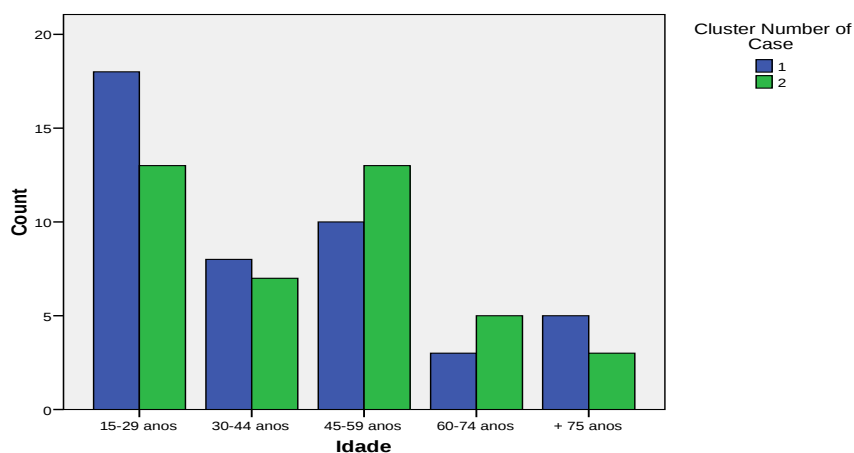
Bar Chart



Idade * Cluster Number of Case Crosstabulation

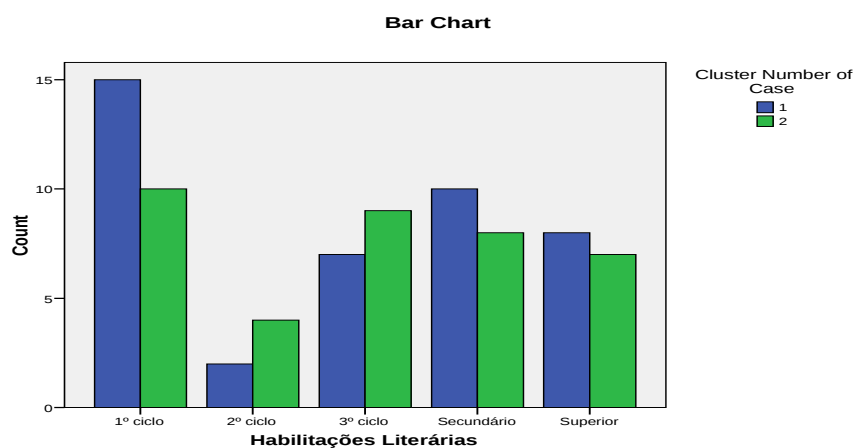
			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Idade	15-29 anos	Count	18	13	31
		% within Cluster Number of Case	40,9%	31,7%	36,5%
	30-44 anos	Count	8	7	15
		% within Cluster Number of Case	18,2%	17,1%	17,6%
	45-59 anos	Count	10	13	23
		% within Cluster Number of Case	22,7%	31,7%	27,1%
	60-74 anos	Count	3	5	8
		% within Cluster Number of Case	6,8%	12,2%	9,4%
	+ 75 anos	Count	5	3	8
		% within Cluster Number of Case	11,4%	7,3%	9,4%
Total		Count	44	41	85
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



Habilitações Literárias * Cluster Number of Case Crosstabulation

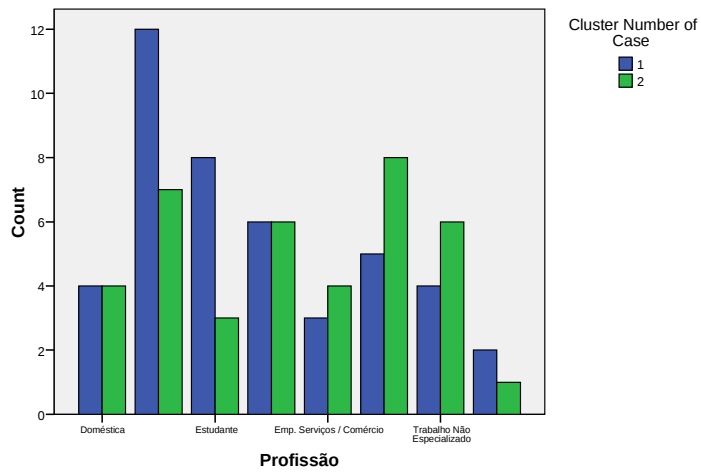
			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Habilitações Literárias	1º ciclo	Count	15	10	25
		% within Cluster Number of Case	35,7%	26,3%	31,3%
	2º ciclo	Count	2	4	6
		% within Cluster Number of Case	4,8%	10,5%	7,5%
	3º ciclo	Count	7	9	16
		% within Cluster Number of Case	16,7%	23,7%	20,0%
	Secundário	Count	10	8	18
		% within Cluster Number of Case	23,8%	21,1%	22,5%
	Superior	Count	8	7	15
		% within Cluster Number of Case	19,0%	18,4%	18,8%
Total		Count	42	38	80
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%



Profissão * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Profissão	Doméstica	Count	4	4	8
		% within Cluster Number of Case	9,1%	10,3%	9,6%
	Reformado / Desempregado	Count	12	7	19
		% within Cluster Number of Case	27,3%	17,9%	22,9%
	Estudante	Count	8	3	11
		% within Cluster Number of Case	18,2%	7,7%	13,3%
	Quadro Médio/Superior	Count	6	6	12
		% within Cluster Number of Case	13,6%	15,4%	14,5%
	Emp. Serviços / Comércio	Count	3	4	7
		% within Cluster Number of Case	6,8%	10,3%	8,4%
Trabalho Especializado / Qualificado		Count	5	8	13
		% within Cluster Number of Case	11,4%	20,5%	15,7%
	Trabalho Não Especializado	Count	4	6	10
		% within Cluster Number of Case	9,1%	15,4%	12,0%
Téc. Especial / Peq. Proprietário		Count	2	1	3
		% within Cluster Number of Case	4,5%	2,6%	3,6%
Total		Count	44	39	83
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

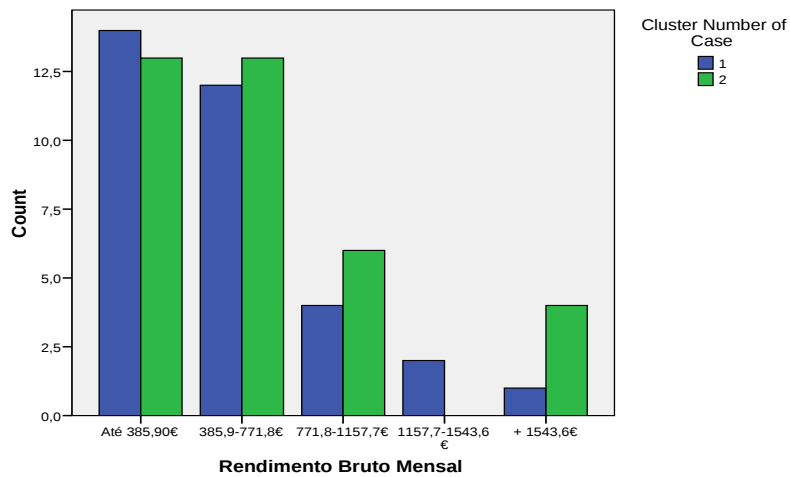
Bar Chart



Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Rendimento Bruto Mensal	Até 385,90€	Count	14	13	27
		% within Cluster Number of Case	42,4%	36,1%	39,1%
	385,9-771,8€	Count	12	13	25
		% within Cluster Number of Case	36,4%	36,1%	36,2%
	771,8-1157,7€	Count	4	6	10
		% within Cluster Number of Case	12,1%	16,7%	14,5%
	1157,7-1543,6€	Count	2	0	2
		% within Cluster Number of Case	6,1%	,0%	2,9%
	+ 1543,6€	Count	1	4	5
		% within Cluster Number of Case	3,0%	11,1%	7,2%
Total		Count	33	36	69
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%

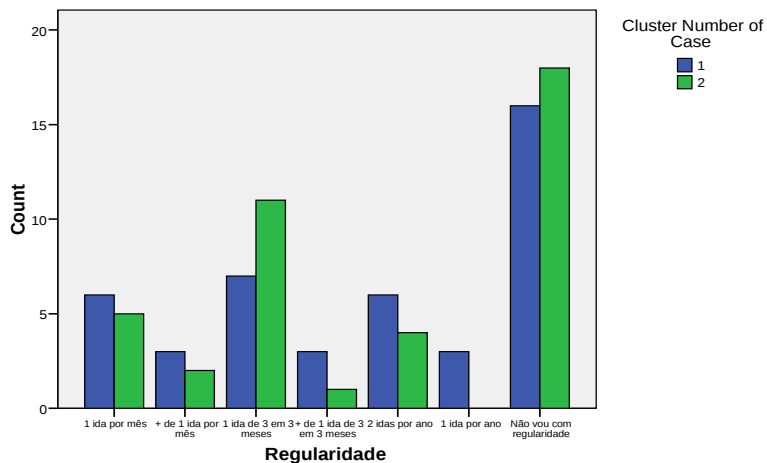
Bar Chart



Regularidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

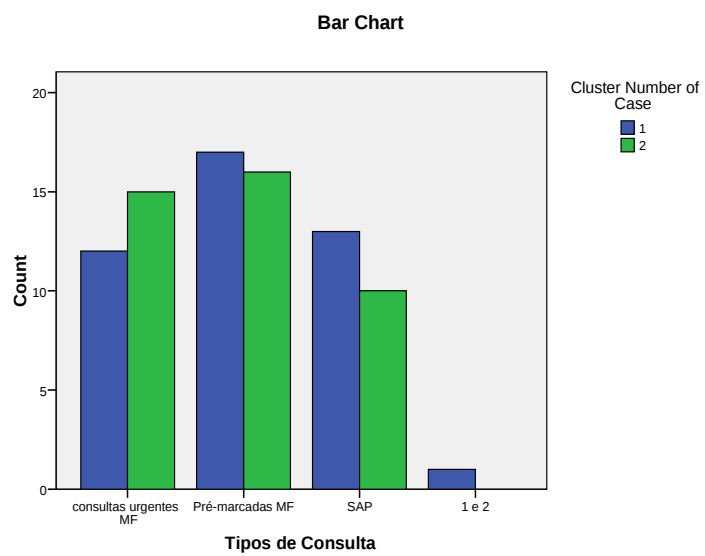
			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Regularidade	1 ida por mês	Count % within Cluster Number of Case	6 13,6%	5 12,2%	11 12,9%
	+ de 1 ida por mês	Count % within Cluster Number of Case	3 6,8%	2 4,9%	5 5,9%
	1 ida de 3 em 3 meses	Count % within Cluster Number of Case	7 15,9%	11 26,8%	18 21,2%
	+ de 1 ida de 3 em 3 meses	Count % within Cluster Number of Case	3 6,8%	1 2,4%	4 4,7%
	2 idas por ano	Count % within Cluster Number of Case	6 13,6%	4 9,8%	10 11,8%
	1 ida por ano	Count % within Cluster Number of Case	3 6,8%	0 ,0%	3 3,5%
	Não vou com regularidade	Count % within Cluster Number of Case	16 36,4%	18 43,9%	34 40,0%
Total		Count % within Cluster Number of Case	44 100,0%	41 100,0%	85 100,0%

Bar Chart



Tipos de Consulta * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case		Total
			1	2	
Tipos de Consulta	consultas urgentes MF	Count % within Cluster Number of Case	12 27,9%	15 36,6%	27 32,1%
	Pré-marcadas MF	Count % within Cluster Number of Case	17 39,5%	16 39,0%	33 39,3%
	SAP	Count % within Cluster Number of Case	13 30,2%	10 24,4%	23 27,4%
	1 e 2	Count % within Cluster Number of Case	1 2,3%	0 ,0%	1 1,2%
Total		Count % within Cluster Number of Case	43 100,0%	41 100,0%	84 100,0%



Anexo nº 14

Análise *Cluster* sobre a percepção ao grau de satisfação dos utentes do Centro Saúde de Montemor-o-Novo

Cluster

Case Processing Summary (a,b)

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
277	97,2	8	2,8	285	100,0

a Squared Euclidean Distance used

b Average Linkage (Between Groups)

Average Linkage (Between Groups)

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	238	285	,000	0	0	28
2	221	284	,000	0	0	42
3	281	283	,000	0	0	4
4	12	281	,000	0	3	68
5	276	280	,000	0	0	8
6	170	278	,000	0	0	78
7	186	277	,000	0	0	68
8	233	276	,000	0	5	165
9	272	274	,000	0	0	11
10	183	273	,000	0	0	71
11	17	272	,000	0	9	26
12	102	271	,000	0	0	115
13	25	270	,000	0	0	152
14	265	266	,000	0	0	260
15	67	264	,000	0	0	184
16	207	263	,000	0	0	53
17	239	261	,000	0	0	27
18	213	259	,000	0	0	48
19	255	258	,000	0	0	21
20	254	257	,000	0	0	22
21	178	255	,000	0	19	199
22	2	254	,000	0	20	87
23	244	250	,000	0	0	162
24	240	245	,000	0	0	26
25	152	242	,000	0	0	176
26	17	240	,000	11	24	41
27	49	239	,000	0	17	135
28	150	238	,000	0	1	178
29	188	237	,000	0	0	66
30	235	236	,000	0	0	164
31	95	234	,000	0	0	118
32	222	232	,000	0	0	41
33	149	231	,000	0	0	89
34	229	230	,000	0	0	35
35	4	229	,000	0	34	134
36	74	228	,000	0	0	191
37	96	227	,000	0	0	117
38	225	226	,000	0	0	39

39	13	225	,000	0	38	61
40	198	224	,000	0	0	61
41	17	222	,000	26	32	44
42	138	221	,000	0	2	60
43	218	219	,000	0	0	44
44	17	218	,000	41	43	55
45	205	217	,000	0	0	55
46	209	216	,000	0	0	51
47	161	214	,000	0	0	205
48	6	213	,000	0	18	54
49	206	212	,000	0	0	54
50	196	211	,000	0	0	169
51	5	209	,000	0	46	140
52	158	208	,000	0	0	84
53	18	207	,000	0	16	92
54	6	206	,000	48	49	67
55	17	205	,000	44	45	57
56	203	204	,000	0	0	57
57	17	203	,000	55	56	65
58	192	202	,000	0	0	65
59	48	201	,000	0	0	140
60	138	200	,000	42	0	181
61	13	198	,000	39	40	105
62	60	197	,000	0	0	134
63	187	194	,000	0	0	67
64	126	193	,000	0	0	99
65	17	192	,000	57	58	88
66	68	188	,000	0	29	158
67	6	187	,000	54	63	80
68	12	186	,000	4	7	165
69	115	185	,000	0	0	105
70	153	184	,000	0	0	88
71	19	183	,000	0	10	76
72	181	182	,000	0	0	172
73	166	180	,000	0	0	80
74	58	177	,000	0	0	135
75	174	176	,000	0	0	76
76	19	174	,000	71	75	97
77	117	172	,000	0	0	103
78	15	170	,000	0	6	111
79	10	167	,000	0	0	195
80	6	166	,000	67	73	94
81	155	165	,000	0	0	87
82	139	164	,000	0	0	94
83	132	160	,000	0	0	238
84	65	158	,000	0	52	85
85	65	157	,000	84	0	193
86	97	156	,000	0	0	186
87	2	155	,000	22	81	128
88	17	153	,000	65	70	100
89	28	149	,000	0	33	176
90	107	148	,000	0	0	111
91	39	144	,000	0	0	198
92	18	142	,000	53	0	183
93	37	141	,000	0	0	146
94	6	139	,000	80	82	108
95	122	135	,000	0	0	100
96	128	129	,000	0	0	97
97	19	128	,000	76	96	112
98	109	127	,000	0	0	110
99	119	126	,000	0	64	183
100	17	122	,000	88	95	109
101	111	120	,000	0	0	109
102	105	118	,000	0	0	112
103	29	117	,000	0	77	116
104	112	116	,000	0	0	108
105	13	115	,000	61	69	107

106	113	114	,000	0	0	107
107	13	113	,000	105	106	154
108	6	112	,000	94	104	122
109	17	111	,000	100	101	127
110	50	109	,000	0	98	194
111	15	107	,000	78	90	186
112	19	105	,000	97	102	143
113	99	104	,000	0	0	116
114	8	103	,000	0	0	155
115	101	102	,000	0	12	207
116	29	99	,000	103	113	196
117	75	96	,000	0	37	190
118	22	95	,000	0	31	153
119	23	94	,000	0	0	153
120	56	93	,000	0	0	180
121	90	92	,000	0	0	122
122	6	90	,000	108	121	148
123	66	87	,000	0	0	131
124	44	85	,000	0	0	209
125	73	84	,000	0	0	208
126	82	83	,000	0	0	127
127	17	82	,000	109	126	133
128	2	81	,000	87	0	164
129	3	79	,000	0	0	206
130	61	69	,000	0	0	133
131	26	66	,000	0	123	139
132	1	62	,000	0	0	167
133	17	61	,000	127	130	145
134	4	60	,000	35	62	144
135	49	58	,000	27	74	188
136	41	57	,000	0	0	144
137	43	54	,000	0	0	143
138	51	52	,000	0	0	139
139	26	51	,000	131	138	151
140	5	48	,000	51	59	181
141	40	47	,000	0	0	145
142	34	46	,000	0	0	148
143	19	43	,000	112	137	175
144	4	41	,000	134	136	147
145	17	40	,000	133	141	149
146	36	37	,000	0	93	193
147	4	35	,000	144	0	163
148	6	34	,000	122	142	166
149	17	31	,000	145	0	194
150	20	30	,000	0	0	195
151	26	27	,000	139	0	200
152	7	25	,000	0	13	162
153	22	23	,000	118	119	179
154	13	14	,000	107	0	174
155	8	275	1,000	114	0	202
156	147	269	1,000	0	0	207
157	220	268	1,000	0	0	218
158	68	260	1,000	66	0	204
159	110	253	1,000	0	0	236
160	210	252	1,000	0	0	234
161	154	247	1,000	0	0	228
162	7	244	1,000	152	23	217
163	4	243	1,000	147	0	204
164	2	235	1,000	128	30	199
165	12	233	1,000	68	8	248
166	6	223	1,000	148	0	196
167	1	215	1,000	132	0	219
168	195	199	1,000	0	0	206
169	53	196	1,000	0	50	214
170	21	191	1,000	0	0	265
171	189	190	1,000	0	0	237
172	162	181	1,000	0	72	227

173	168	179	1,000	0	0	238
174	13	173	1,000	154	0	212
175	19	171	1,000	143	0	197
176	28	152	1,000	89	25	217
177	88	151	1,000	0	0	235
178	106	150	1,000	0	28	216
179	22	146	1,000	153	0	198
180	56	140	1,000	120	0	220
181	5	138	1,000	140	60	210
182	123	134	1,000	0	0	221
183	18	119	1,000	92	99	211
184	67	108	1,000	15	0	228
185	98	100	1,000	0	0	208
186	15	97	1,000	111	86	213
187	16	91	1,000	0	0	226
188	49	89	1,000	135	0	212
189	77	78	1,000	0	0	241
190	75	76	1,000	117	0	200
191	24	74	1,000	0	36	203
192	42	71	1,000	0	0	231
193	36	65	1,000	146	85	215
194	17	50	1,000	149	110	201
195	10	20	1,000	79	150	239
196	6	29	1,056	166	116	210
197	19	86	1,083	175	0	201
198	22	39	1,167	179	91	213
199	2	178	1,250	164	21	205
200	26	75	1,250	151	190	226
201	17	19	1,251	194	197	215
202	8	262	1,333	155	0	209
203	24	72	1,333	191	0	242
204	4	68	1,361	163	158	221
205	2	161	1,455	199	47	218
206	3	195	1,500	129	168	227
207	101	147	1,500	115	156	230
208	73	98	1,500	125	185	242
209	8	44	1,500	202	124	240
210	5	6	1,512	181	196	220
211	18	32	1,571	183	0	233
212	13	49	1,591	174	188	240
213	15	22	1,661	186	198	234
214	53	137	1,667	169	0	232
215	17	36	1,688	201	193	219
216	106	130	1,750	178	0	229
217	7	28	1,800	162	176	244
218	2	220	1,885	205	157	230
219	1	17	1,915	167	215	233
220	5	56	1,927	210	180	231
221	4	123	1,962	204	182	244
222	70	282	2,000	0	0	246
223	246	267	2,000	0	0	258
224	59	241	2,000	0	0	261
225	143	145	2,000	0	0	248
226	16	26	2,000	187	200	251
227	3	162	2,083	206	172	253
228	67	154	2,167	184	161	249
229	106	125	2,200	216	0	243
230	2	101	2,240	218	207	243
231	5	42	2,243	220	192	235
232	53	63	2,250	214	0	262
233	1	18	2,296	219	211	247
234	15	210	2,367	213	160	252
235	5	88	2,446	231	177	241
236	110	279	2,500	159	0	245
237	33	189	2,500	0	171	250
238	132	168	2,500	83	173	257
239	10	11	2,500	195	0	264

240	8	13	2,588	209	212	254
241	5	77	2,603	235	189	247
242	24	73	2,625	203	208	251
243	2	106	2,683	230	229	252
244	4	7	2,793	221	217	253
245	110	249	3,000	236	0	256
246	9	70	3,000	0	222	264
247	1	5	3,076	233	241	254
248	12	143	3,125	165	225	257
249	67	121	3,200	228	0	267
250	33	136	3,333	237	0	273
251	16	24	3,438	226	242	263
252	2	15	3,527	243	234	258
253	3	4	3,560	227	244	259
254	1	8	3,707	247	240	261
255	38	248	4,000	0	0	269
256	110	256	4,250	245	0	265
257	12	132	4,250	248	238	267
258	2	246	4,349	252	223	262
259	3	45	4,844	253	0	263
260	133	265	5,000	0	14	271
261	1	59	5,143	254	224	266
262	2	53	5,191	258	232	266
263	3	16	5,417	259	251	272
264	9	10	5,533	246	239	272
265	21	110	6,100	170	256	268
266	1	2	6,241	261	262	269
267	12	67	6,571	257	249	271
268	21	251	7,429	265	0	274
269	1	38	7,466	266	255	270
270	1	169	7,689	269	0	274
271	12	133	8,267	267	260	273
272	3	9	9,144	263	264	275
273	12	33	9,152	271	250	276
274	1	21	10,873	270	268	275
275	1	3	11,900	274	272	276
276	1	12	16,665	275	273	0

Cluster Membership

Case	6 Clusters	5 Clusters	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	1
4	2	2	2	2	1
5	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1
7	2	2	2	2	1
8	1	1	1	1	1
9	3	2	2	2	1
10	3	2	2	2	1
11	3	2	2	2	1
12	4	3	3	3	2
13	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	1
17	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1
20	3	2	2	2	1
21	5	4	4	1	1
22	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1
24	2	2	2	2	1
25	2	2	2	2	1
26	2	2	2	2	1
27	2	2	2	2	1
28	2	2	2	2	1
29	1	1	1	1	1
30	3	2	2	2	1
31	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1
33	6	5	3	3	2
34	1	1	1	1	1
35	2	2	2	2	1
36	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1
41	2	2	2	2	1
42	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1
45	2	2	2	2	1
46	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1
51	2	2	2	2	1
52	2	2	2	2	1
53	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1
57	2	2	2	2	1
58	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1
60	2	2	2	2	1
61	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1
66	2	2	2	2	1
67	4	3	3	3	2
68	2	2	2	2	1
69	1	1	1	1	1
70	3	2	2	2	1
71	1	1	1	1	1
72	2	2	2	2	1
73	2	2	2	2	1
74	2	2	2	2	1
75	2	2	2	2	1
76	2	2	2	2	1
77	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1
79	2	2	2	2	1
81	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1
84	2	2	2	2	1
85	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1
87	2	2	2	2	1
88	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1
91	2	2	2	2	1
92	1	1	1	1	1

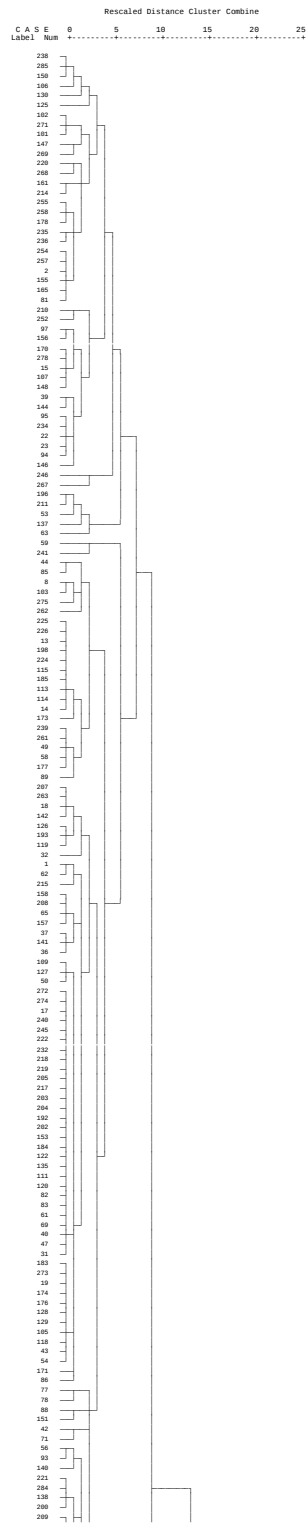
93	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1
96	2	2	2	2	1
97	1	1	1	1	1
98	2	2	2	2	1
99	1	1	1	1	1
100	2	2	2	2	1
101	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1
108	4	3	3	3	2
109	1	1	1	1	1
110	5	4	4	1	1
111	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1
117	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1
119	1	1	1	1	1
120	1	1	1	1	1
121	4	3	3	3	2
122	1	1	1	1	1
123	2	2	2	2	1
125	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1
129	1	1	1	1	1
130	1	1	1	1	1
132	4	3	3	3	2
133	4	3	3	3	2
134	2	2	2	2	1
135	1	1	1	1	1
136	6	5	3	3	2
137	1	1	1	1	1
138	1	1	1	1	1
139	1	1	1	1	1
140	1	1	1	1	1
141	1	1	1	1	1
142	1	1	1	1	1
143	4	3	3	3	2
144	1	1	1	1	1
145	4	3	3	3	2
146	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1
148	1	1	1	1	1
149	2	2	2	2	1
150	1	1	1	1	1
151	1	1	1	1	1
152	2	2	2	2	1
153	1	1	1	1	1
154	4	3	3	3	2
155	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1
157	1	1	1	1	1
158	1	1	1	1	1
160	4	3	3	3	2
161	1	1	1	1	1
162	2	2	2	2	1
164	1	1	1	1	1
165	1	1	1	1	1
166	1	1	1	1	1
167	3	2	2	2	1
168	4	3	3	3	2
169	1	1	1	1	1
170	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1
172	1	1	1	1	1
173	1	1	1	1	1
174	1	1	1	1	1
176	1	1	1	1	1
177	1	1	1	1	1
178	1	1	1	1	1
179	4	3	3	3	2
180	1	1	1	1	1
181	2	2	2	2	1
182	2	2	2	2	1
183	1	1	1	1	1
184	1	1	1	1	1
185	1	1	1	1	1
186	4	3	3	3	2
187	1	1	1	1	1
188	2	2	2	2	1
189	6	5	3	3	2
190	6	5	3	3	2
191	5	4	4	1	1

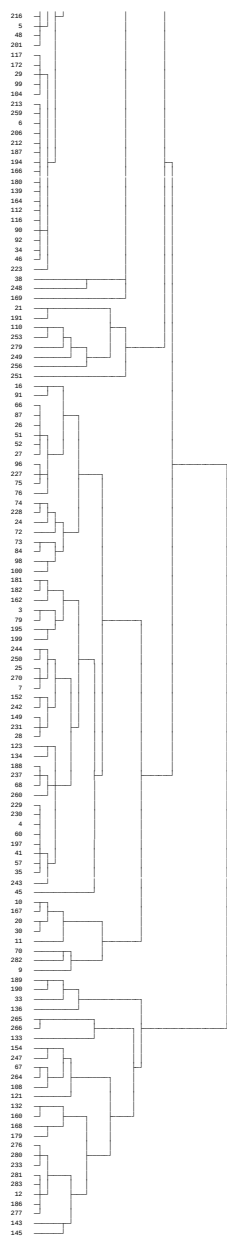
192	1	1	1	1	1
193	1	1	1	1	1
194	1	1	1	1	1
195	2	2	2	2	1
196	1	1	1	1	1
197	2	2	2	2	1
198	1	1	1	1	1
199	2	2	2	2	1
200	1	1	1	1	1
201	1	1	1	1	1
202	1	1	1	1	1
203	1	1	1	1	1
204	1	1	1	1	1
205	1	1	1	1	1
206	1	1	1	1	1
207	1	1	1	1	1
208	1	1	1	1	1
209	1	1	1	1	1
210	1	1	1	1	1
211	1	1	1	1	1
212	1	1	1	1	1
213	1	1	1	1	1
214	1	1	1	1	1
215	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1
217	1	1	1	1	1
218	1	1	1	1	1
219	1	1	1	1	1
220	1	1	1	1	1
221	1	1	1	1	1
222	1	1	1	1	1
223	1	1	1	1	1
224	1	1	1	1	1
225	1	1	1	1	1
226	1	1	1	1	1
227	2	2	2	2	1
228	2	2	2	2	1
229	2	2	2	2	1
230	2	2	2	2	1
231	2	2	2	2	1
232	1	1	1	1	1
233	4	3	3	3	2
234	1	1	1	1	1
235	1	1	1	1	1
236	1	1	1	1	1
237	2	2	2	2	1
238	1	1	1	1	1
239	1	1	1	1	1
240	1	1	1	1	1
241	1	1	1	1	1
242	2	2	2	2	1
243	2	2	2	2	1
244	2	2	2	2	1
245	1	1	1	1	1
246	1	1	1	1	1
247	4	3	3	3	2
248	1	1	1	1	1
249	5	4	4	1	1
250	2	2	2	2	1
251	5	4	4	1	1
252	1	1	1	1	1
253	5	4	4	1	1
254	1	1	1	1	1
255	1	1	1	1	1
256	5	4	4	1	1
257	1	1	1	1	1
258	1	1	1	1	1
259	1	1	1	1	1
260	2	2	2	2	1
261	1	1	1	1	1
262	1	1	1	1	1
263	1	1	1	1	1
264	4	3	3	3	2
265	4	3	3	3	2
266	4	3	3	3	2
267	1	1	1	1	1
268	1	1	1	1	1
269	1	1	1	1	1
270	2	2	2	2	1
271	1	1	1	1	1
272	1	1	1	1	1
273	1	1	1	1	1
274	1	1	1	1	1
275	1	1	1	1	1
276	4	3	3	3	2
277	4	3	3	3	2
278	1	1	1	1	1
279	5	4	4	1	1
280	4	3	3	3	2
281	4	3	3	3	2
282	3	2	2	2	1
283	4	3	3	3	2
284	1	1	1	1	1
285	1	1	1	1	1

Dendrogram

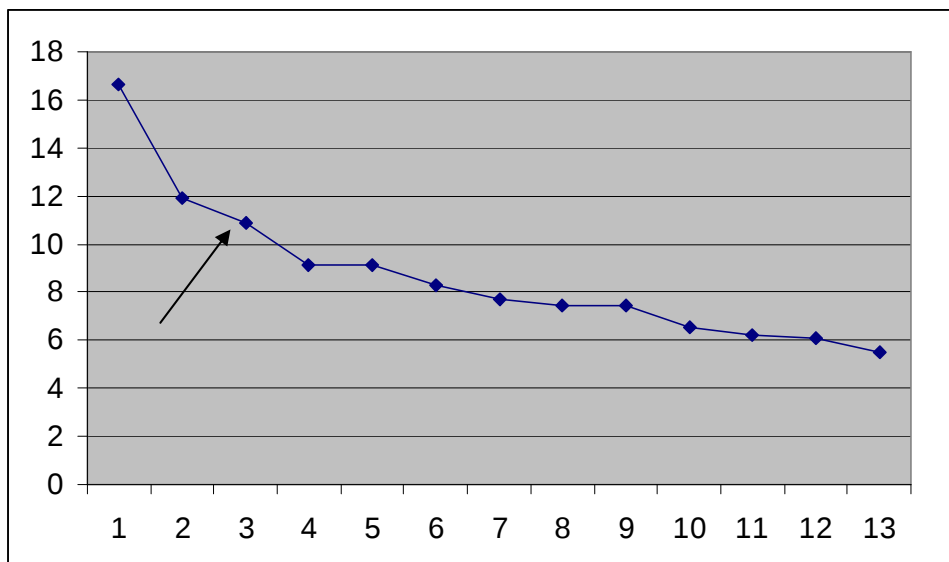
* * * * * H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S * *

Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)





Scree Plot



Quick Cluster

Initial Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	1	5	5
Prestação de cuidados de saúde médicos	2	4	5
Atendimento Administrativo	4	2	5
Marcação de Consultas de Especialidade	3	1	5
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	3	1	5

Iteration History^a

Iteration	Change in Cluster Centers		
	1	2	3
1	2,133	2,075	2,032
2	,149	,195	,241
3	,046	,083	,000
4	,023	,042	,000
5	,000	,000	,000

a. Convergence achieved due to no or small change in cluster centers. The maximum absolute coordinate change for any center is ,000. The current iteration is 5. The minimum distance between initial centers is 5,657.

Final Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	3	4	4
Prestação de cuidados de saúde médicos	3	3	4
Atendimento Administrativo	3	3	4
Marcação de Consultas de Especialidade	3	2	4
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	3	2	4

ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	55,268	2	,494	274	111,779	,000
Prestação de cuidados de saúde médicos	40,208	2	,531	274	75,653	,000
Atendimento Administrativo	29,783	2	,459	274	64,952	,000
Marcação de Consultas de Especialidade	84,162	2	,514	274	163,821	,000
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	78,537	2	,473	274	166,187	,000

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	117,000
	2	63,000
	3	97,000
Valid		277,000
Missing		8,000

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		277	97,2
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	,0
	At least one missing discriminating variable	0	,0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	8	2,8
	Total	8	2,8
Total		285	100,0

Group Statistics

Cluster Number of Case		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	2,72	,729	117	117,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	2,77	,759	117	117,000
	Atendimento Administrativo	3,17	,735	117	117,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	2,68	,678	117	117,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	2,83	,673	117	117,000
2	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	3,70	,710	63	63,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	3,29	,682	63	63,000
	Atendimento Administrativo	3,17	,730	63	63,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	1,86	,669	63	63,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	2,00	,648	63	63,000
3	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	4,12	,665	97	97,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	4,00	,722	97	97,000
	Atendimento Administrativo	4,14	,559	97	97,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	3,89	,789	97	97,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	3,97	,728	97	97,000
Total	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	3,43	,944	277	277,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	3,32	,905	277	277,000
	Atendimento Administrativo	3,51	,819	277	277,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	2,92	1,058	277	277,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	3,04	1,019	277	277,000

Analysis 1

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	1,633 ^a	68,3	68,3	,788
2	,758 ^a	31,7	100,0	,657

a. First 2 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	,216	416,849	10	,000
2	,569	153,509	4	,000

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function	
	1	2
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	,016	,862
Prestação de cuidados de saúde médicos	,052	,322
Atendimento Administrativo	,271	,037
Marcação de Consultas de Especialidade	,488	-,208
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	,486	-,379

Structure Matrix

	Function	
	1	2
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	,857*	-,128
Marcação de Consultas de Especialidade	,853*	-,106
Atendimento Administrativo	,508*	,263
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	,396	,859*
Prestação de cuidados de saúde médicos	,440	,558*

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions
Variables ordered by absolute size of correlation within function.

*. Largest absolute correlation between each variable and any discriminant function

Crosstabs

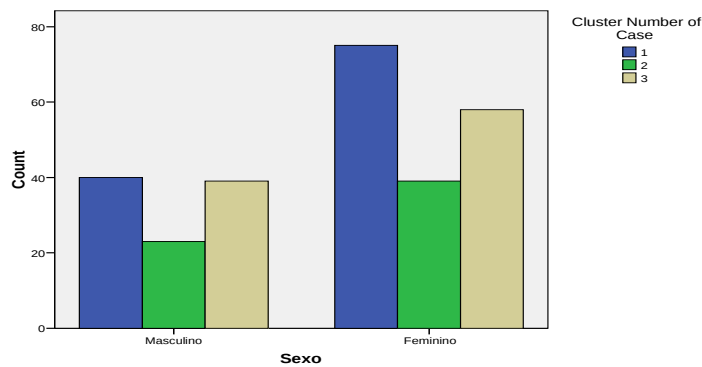
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Sexo * Cluster Number of Case	274	96,1%	11	3,9%	285	100,0%
Idade * Cluster Number of Case	276	96,8%	9	3,2%	285	100,0%
Habilitações Literárias * Cluster Number of Case	269	94,4%	16	5,6%	285	100,0%
Profissão * Cluster Number of Case	275	96,5%	10	3,5%	285	100,0%
Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case	245	86,0%	40	14,0%	285	100,0%
Regularidade * Cluster Number of Case	277	97,2%	8	2,8%	285	100,0%
Tipos de Consulta * Cluster Number of Case	277	97,2%	8	2,8%	285	100,0%

Sexo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Sexo	Masculino	Count	40	23	39	102
		% within Cluster Number of Case	34,8%	37,1%	40,2%	37,2%
	Feminino	Count	75	39	58	172
		% within Cluster Number of Case	65,2%	62,9%	59,8%	62,8%
Total		Count	115	62	97	274
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

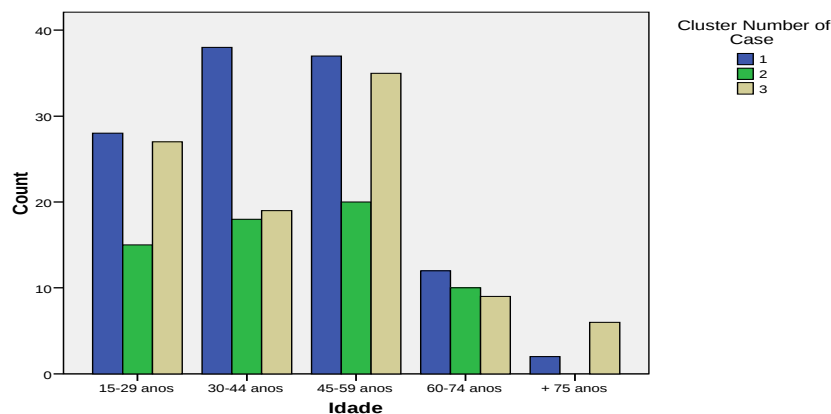
Bar Chart



Idade * Cluster Number of Case Crosstabulation

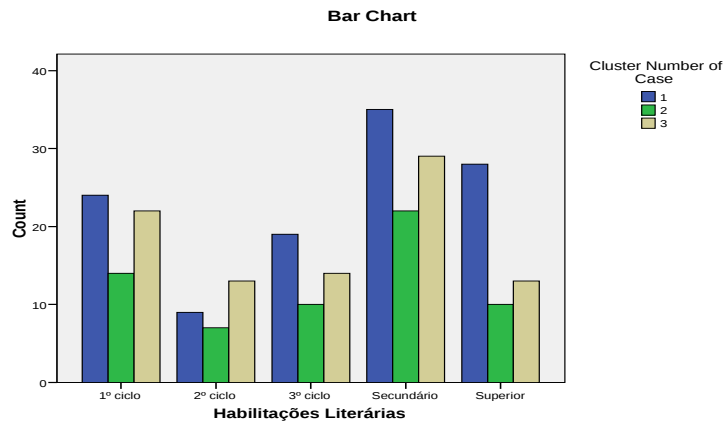
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Idade	15-29 anos	Count	28	15	27	70
		% within Cluster Number of Case	23,9%	23,8%	28,1%	25,4%
	30-44 anos	Count	38	18	19	75
		% within Cluster Number of Case	32,5%	28,6%	19,8%	27,2%
	45-59 anos	Count	37	20	35	92
		% within Cluster Number of Case	31,6%	31,7%	36,5%	33,3%
	60-74 anos	Count	12	10	9	31
		% within Cluster Number of Case	10,3%	15,9%	9,4%	11,2%
	+ 75 anos	Count	2	0	6	8
		% within Cluster Number of Case	1,7%	,0%	6,3%	2,9%
	Total	Count	117	63	96	276
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



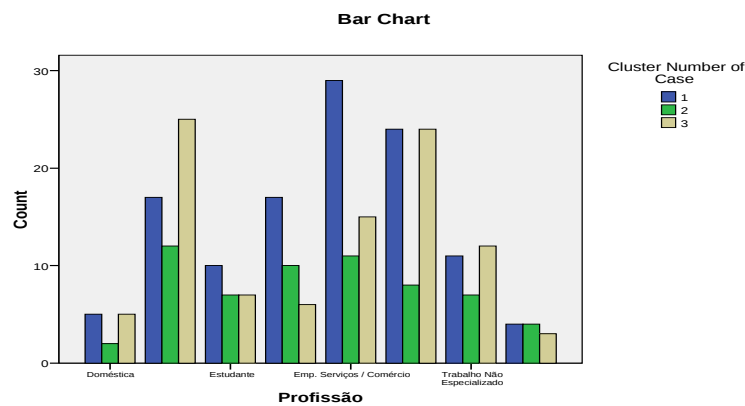
Habilitações Literárias * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Habilitações Literárias	1º ciclo	Count	24	14	22	60
		% within Cluster Number of Case	20,9%	22,2%	24,2%	22,3%
	2º ciclo	Count	9	7	13	29
		% within Cluster Number of Case	7,8%	11,1%	14,3%	10,8%
	3º ciclo	Count	19	10	14	43
		% within Cluster Number of Case	16,5%	15,9%	15,4%	16,0%
	Secundário	Count	35	22	29	86
		% within Cluster Number of Case	30,4%	34,9%	31,9%	32,0%
	Superior	Count	28	10	13	51
		% within Cluster Number of Case	24,3%	15,9%	14,3%	19,0%
	Total	Count	115	63	91	269
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Profissão * Cluster Number of Case Crosstabulation

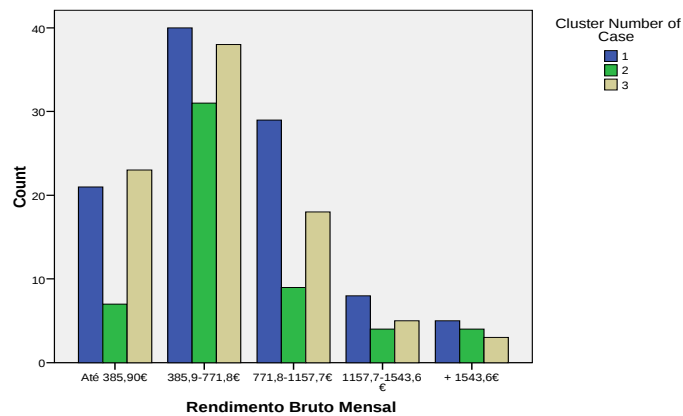
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Profissão	Doméstica	Count	5	2	5	12
		% within Cluster Number of Case	4,3%	3,3%	5,2%	4,4%
	Reformado / Desempregado	Count	17	12	25	54
		% within Cluster Number of Case	14,5%	19,7%	25,8%	19,6%
	Estudante	Count	10	7	7	24
		% within Cluster Number of Case	8,5%	11,5%	7,2%	8,7%
	Quadro Médio/Superior	Count	17	10	6	33
		% within Cluster Number of Case	14,5%	16,4%	6,2%	12,0%
Emp. Serviços / Comércio		Count	29	11	15	55
		% within Cluster Number of Case	24,8%	18,0%	15,5%	20,0%
	Trabalho Especializado / Qualificado	Count	24	8	24	56
		% within Cluster Number of Case	20,5%	13,1%	24,7%	20,4%
Trabalho Não Especializado		Count	11	7	12	30
		% within Cluster Number of Case	9,4%	11,5%	12,4%	10,9%
Téc. Especial / Peq. Proprietário		Count	4	4	3	11
		% within Cluster Number of Case	3,4%	6,6%	3,1%	4,0%
Total		Count	117	61	97	275
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Rendimento Bruto Mensal	Até 385,90€	Count	21	7	23	51
		% within Cluster Number of Case	20,4%	12,7%	26,4%	20,8%
	385,9-771,8€	Count	40	31	38	109
		% within Cluster Number of Case	38,8%	56,4%	43,7%	44,5%
	771,8-1157,7€	Count	29	9	18	56
		% within Cluster Number of Case	28,2%	16,4%	20,7%	22,9%
	1157,7-1543,6€	Count	8	4	5	17
		% within Cluster Number of Case	7,8%	7,3%	5,7%	6,9%
	+ 1543,6€	Count	5	4	3	12
		% within Cluster Number of Case	4,9%	7,3%	3,4%	4,9%
	Total	Count	103	55	87	245
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

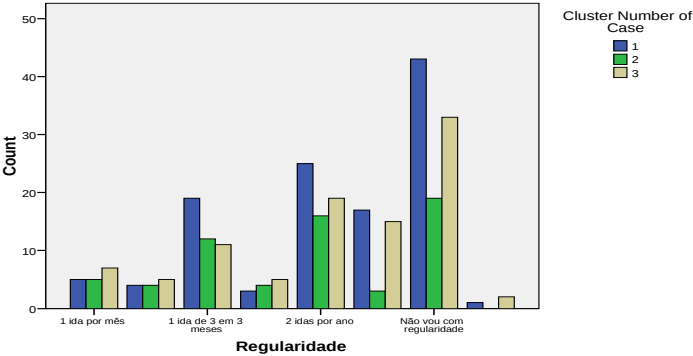
Bar Chart



Regularidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Regularidade	1 ida por mês	Count % within Cluster Number of Case	5 4,3%	5 7,9%	7 7,2%	17 6,1%
	+ de 1 ida por mês	Count % within Cluster Number of Case	4 3,4%	4 6,3%	5 5,2%	13 4,7%
	1 ida de 3 em 3 meses	Count % within Cluster Number of Case	19 16,2%	12 19,0%	11 11,3%	42 15,2%
	+ de 1 ida de 3 em 3 meses	Count % within Cluster Number of Case	3 2,6%	4 6,3%	5 5,2%	12 4,3%
	2 idas por ano	Count % within Cluster Number of Case	25 21,4%	16 25,4%	19 19,6%	60 21,7%
	1 ida por ano	Count % within Cluster Number of Case	17 14,5%	3 4,8%	15 15,5%	35 12,6%
	Não vou com regularidade	Count % within Cluster Number of Case	43 36,8%	19 30,2%	33 34,0%	95 34,3%
	Não frequento o Centro de Saúde	Count % within Cluster Number of Case	1 ,9%	0 ,0%	2 2,1%	3 1,1%
Total			Count % within Cluster Number of Case	117 100,0%	63 100,0%	97 100,0%

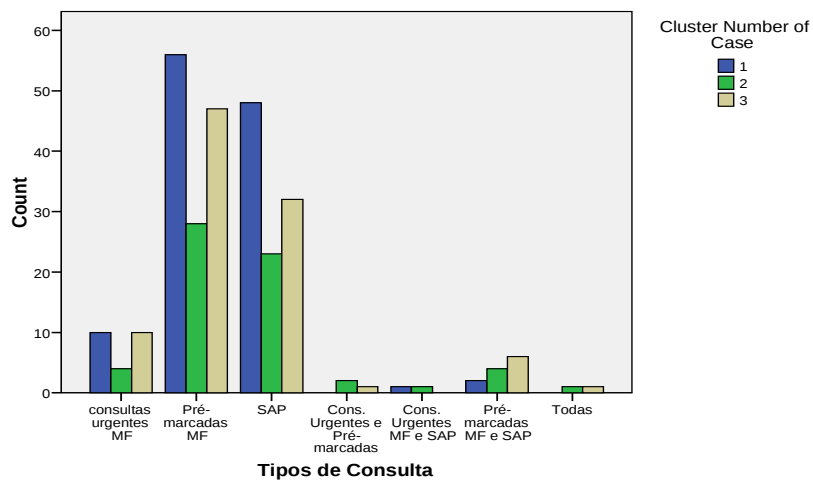
Bar Chart



Tipos de Consulta * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Tipos de Consulta	consultas urgentes MF	Count	10	4	10	24
		% within Cluster Number of Case	8,5%	6,3%	10,3%	8,7%
	Pré-marcadas MF	Count	56	28	47	131
		% within Cluster Number of Case	47,9%	44,4%	48,5%	47,3%
	SAP	Count	48	23	32	103
		% within Cluster Number of Case	41,0%	36,5%	33,0%	37,2%
	Cons. Urgentes e Pré-marcadas	Count	0	2	1	3
		% within Cluster Number of Case	,0%	3,2%	1,0%	1,1%
Total	Cons. Urgentes MF e SAP	Count	1	1	0	2
		% within Cluster Number of Case	,9%	1,6%	,0%	,7%
	Pré-marcadas MF e SAP	Count	2	4	6	12
		% within Cluster Number of Case	1,7%	6,3%	6,2%	4,3%
	Todas	Count	0	1	1	2
		% within Cluster Number of Case	,0%	1,6%	1,0%	,7%
	Count		117	63	97	277
	% within Cluster Number of Case		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



Anexo nº 15

Análise *Cluster* sobre a percepção ao grau de satisfação dos utentes do Centro Saúde de Sousel

Cluster

Case Processing Summary^{a,b}

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
86	96,6	3	3,4	89	100,0

a. Squared Euclidean Distance used

b. Average Linkage (Between Groups)

Average Linkage (Between Groups)

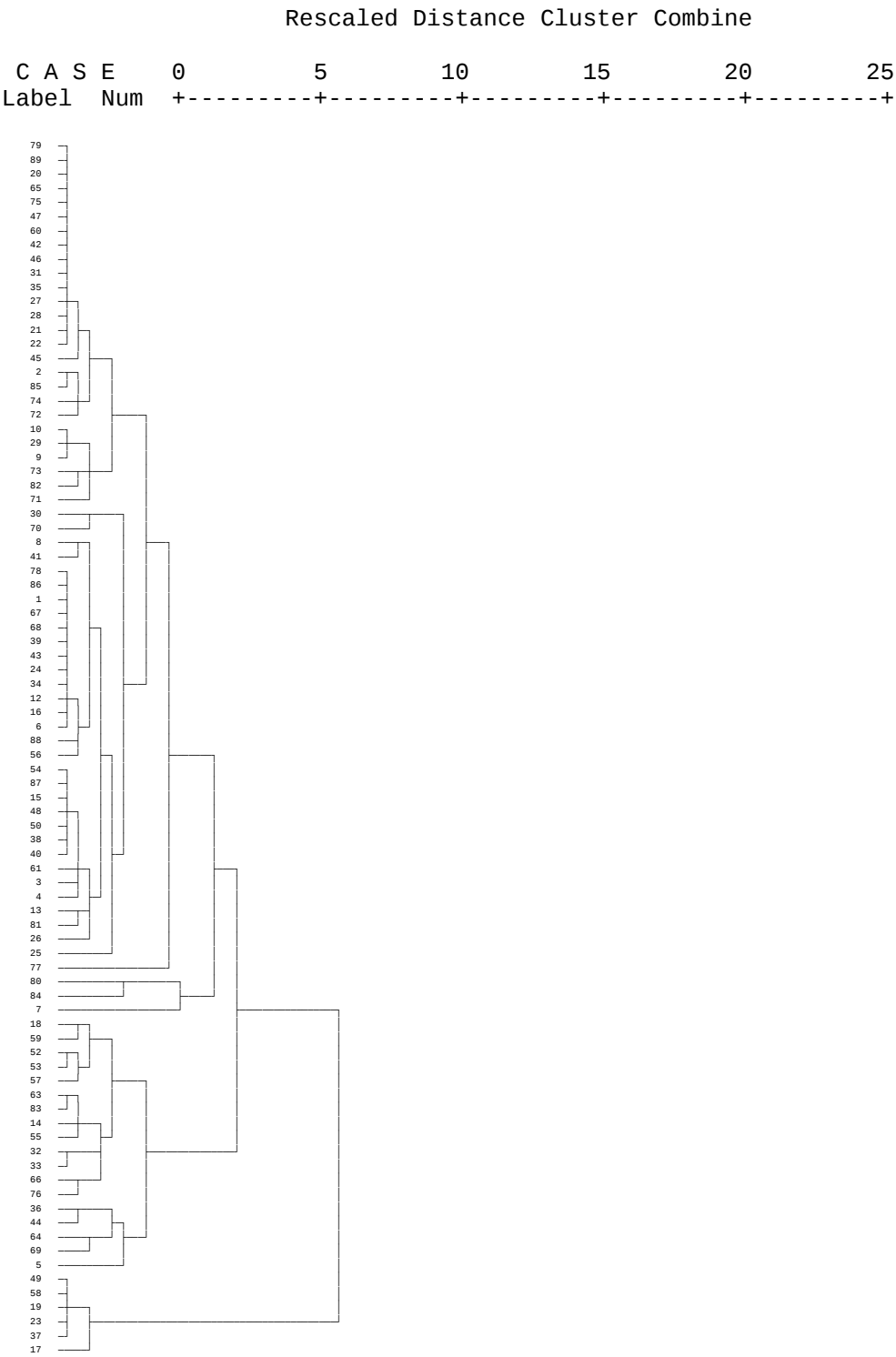
Agglomeration Schedule						
Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	79	89	,000	0	0	0
2	54	87	,000	0	0	14
3	78	86	,000	0	0	7
4	2	85	,000	0	0	46
5	63	83	,000	0	0	47
6	20	79	,000	0	1	11
7	1	78	,000	0	3	10
8	65	75	,000	0	0	11
9	67	68	,000	0	0	10
10	1	67	,000	7	9	24
11	20	65	,000	6	8	19
12	47	60	,000	0	0	19
13	58	58	,000	0	0	17
14	15	54	,000	0	2	18
15	52	53	,000	0	0	50
16	48	50	,000	0	0	18
17	19	49	,000	0	13	35
18	15	48	,000	14	16	25
19	20	47	,000	11	12	22
20	42	46	,000	0	0	22
21	39	43	,000	0	0	24
22	20	42	,000	19	20	30
23	38	40	,000	0	0	25
24	1	39	,000	10	21	34
25	15	38	,000	18	23	48
26	23	37	,000	0	0	35
27	31	35	,000	0	0	30
28	24	34	,000	0	0	34
29	32	33	,000	0	0	69
30	20	31	,000	22	27	33
31	10	29	,000	0	0	40
32	27	28	,000	0	0	33
33	20	27	,000	30	32	37
34	1	24	,000	24	28	39
35	19	23	,000	17	26	67
36	21	22	,000	0	0	37
37	20	21	,000	33	36	51
38	12	16	,000	0	0	39
39	1	12	,000	34	38	41
40	9	10	,000	0	31	59
41	1	6	,000	39	0	42
42	1	88	1,000	41	0	54
43	73	82	1,000	0	0	59
44	13	81	1,000	0	0	60
45	66	76	1,000	0	0	69
46	2	74	1,000	4	0	57
47	14	63	1,000	0	5	58
48	15	61	1,000	25	0	55
49	18	59	1,000	0	0	64
50	52	57	1,000	15	0	64
51	20	45	1,000	37	0	61
52	36	44	1,000	0	0	75
53	8	41	1,000	0	0	62
54	1	56	1,077	42	0	62
55	3	15	1,125	0	48	56
56	3	4	1,222	55	0	68
57	2	72	1,333	46	0	61
58	14	55	1,333	47	0	71
59	9	73	1,500	40	43	63
60	13	26	1,500	44	0	68
61	2	20	1,563	57	51	73
62	1	8	1,786	54	53	70
63	9	71	1,800	59	0	73
64	18	52	1,833	49	50	74
65	30	70	2,000	0	0	78
66	64	69	2,000	0	0	75
67	17	19	2,000	0	35	85
68	3	13	2,100	56	60	70
69	32	66	2,500	29	45	71
70	1	3	2,534	62	68	72
71	14	32	2,625	58	69	74
72	1	25	3,138	70	0	78
73	2	9	3,417	61	63	79
74	14	18	3,425	71	64	80
75	36	64	3,500	52	66	76
76	5	36	3,750	0	75	80
77	80	84	4,000	0	0	82
78	1	30	4,367	72	65	79
79	1	2	5,192	78	73	81
80	5	14	5,369	76	74	84
81	1	77	6,741	79	0	83
82	7	80	8,000	0	77	83
83	1	7	10,034	81	82	84
84	1	5	11,375	83	80	85
85	1	17	18,196	84	67	0

Cluster Membership

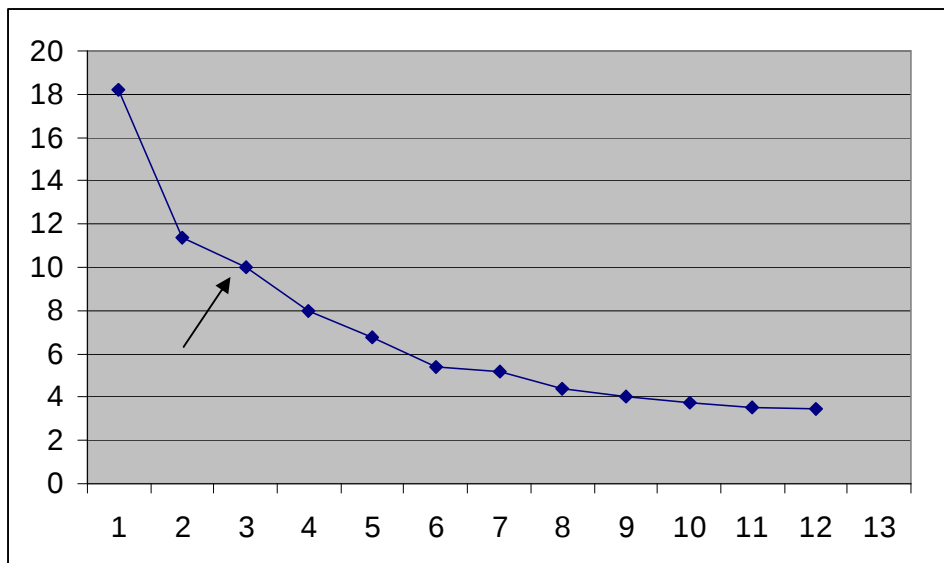
Case	6 Clusters	5 Clusters	4 Clusters	3 Clusters	2 Clusters
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	1
6	1	1	1	1	1
7	3	3	3	1	1
8	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	1
15	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1
17	4	4	4	3	2
18	2	2	2	2	1
19	4	4	4	3	2
20	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1
23	4	4	4	3	2
24	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1
32	2	2	2	2	1
33	2	2	2	2	1
34	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1
36	2	2	2	2	1
37	4	4	4	3	2
38	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1
44	2	2	2	2	1
45	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1
49	4	4	4	3	2
50	1	1	1	1	1
52	2	2	2	2	1
53	2	2	2	2	1
54	1	1	1	1	1
55	2	2	2	2	1
56	1	1	1	1	1
57	2	2	2	2	1
58	4	4	4	3	2
59	2	2	2	2	1
60	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1
63	2	2	2	2	1
64	2	2	2	2	1
65	1	1	1	1	1
66	2	2	2	2	1
67	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1
69	2	2	2	2	1
70	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1
76	2	2	2	2	1
77	5	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1
80	6	5	3	1	1
81	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1
83	2	2	2	2	1
84	6	5	3	1	1
85	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1

Dendrogram

Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)



Scree Plot



Quick Cluster

Initial Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	2	5	3
Prestação de cuidados de saúde médicos	2	5	3
Atendimento Administrativo	4	5	1
Marcação de Consultas de Especialidade	4	5	1
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	4	5	1

Iteration History^a

Iteration	Change in Cluster Centers		
	1	2	3
1	2,388	1,896	1,907
2	,152	,078	,229
3	,000	,000	,000

a. Convergence achieved due to no or small change in cluster centers. The maximum absolute coordinate change for any center is ,000. The current iteration is 3. The minimum distance between initial centers is 4,583.

Final Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	3	4	3
Prestação de cuidados de saúde médicos	3	4	3
Atendimento Administrativo	3	4	2
Marcação de Consultas de Especialidade	3	4	2
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	3	4	2

ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	13,588	2	,460	83	29,510	,000
Prestação de cuidados de saúde médicos	16,937	2	,364	83	46,520	,000
Atendimento Administrativo	19,428	2	,285	83	68,136	,000
Marcação de Consultas de Especialidade	32,545	2	,253	83	128,821	,000
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	24,775	2	,275	83	90,059	,000

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	36,000
	2	32,000
	3	18,000
Valid		86,000
Missing		3,000

Discriminant

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		86	96,6
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	,0
	At least one missing discriminating variable	0	,0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	3	3,4
	Total	3	3,4
Total		89	100,0

Group Statistics

Cluster Number of Case		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	3,31	,749	36	36,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	3,33	,676	36	36,000
	Atendimento Administrativo	3,06	,475	36	36,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	3,00	,414	36	36,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	3,06	,333	36	36,000
2	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	4,22	,608	32	32,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	4,41	,499	32	32,000
	Atendimento Administrativo	4,13	,554	32	32,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	4,03	,595	32	32,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	4,00	,568	32	32,000
3	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	2,78	,647	18	18,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	2,83	,618	18	18,000
	Atendimento Administrativo	2,39	,608	18	18,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	1,67	,485	18	18,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	1,94	,725	18	18,000
Total	Prestação de cuidados de saúde enfermagem	3,53	,877	86	86,000
	Prestação de cuidados de saúde médicos	3,63	,868	86	86,000
	Atendimento Administrativo	3,31	,858	86	86,000
	Marcação de Consultas de Especialidade	3,10	1,006	86	86,000
	Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	3,17	,923	86	86,000

Analysis 1

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	5,934 ^a	98,4	98,4	,925
2	,097 ^a	1,6	100,0	,297

a. First 2 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	,132	164,325	10	,000
2	,912	7,475	4	,113

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function	
	1	2
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	,133	,269
Prestação de cuidados de saúde médicos	,458	,291
Atendimento Administrativo	,263	,586
Marcação de Consultas de Especialidade	,629	-,509
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	,282	-,260

Structure Matrix

	Function	
	1	2
Marcação de Consultas de Especialidade	,719*	-,614
Marcação de Exames e Meios Complementares de Diagnóstico	,603*	-,367
Atendimento Administrativo	,522*	,499
Prestação de cuidados de saúde médicos	,426	,672*
Prestação de cuidados de saúde enfermagem	,343	,385*

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions
Variables ordered by absolute size of correlation within function.

*. Largest absolute correlation between each variable and any discriminant function

Functions at Group Centroids

Cluster Number of Case	Function	
	1	2
1	-,590	-,352
2	2,727	,191
3	-3,667	,365

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Crosstabs

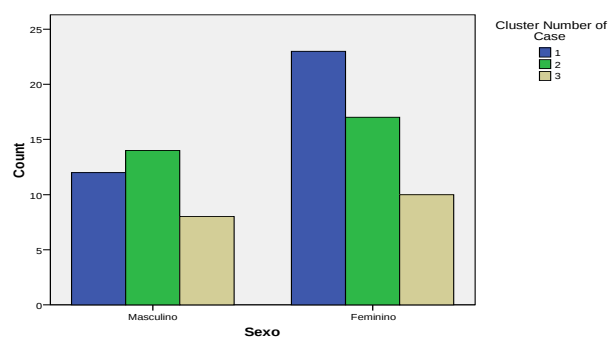
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Sexo * Cluster Number of Case	84	94,4%	5	5,6%	89	100,0%
Idade * Cluster Number of Case	86	96,6%	3	3,4%	89	100,0%
Habilitações Literárias * Cluster Number of Case	81	91,0%	8	9,0%	89	100,0%
Profissão * Cluster Number of Case	83	93,3%	6	6,7%	89	100,0%
Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case	70	78,7%	19	21,3%	89	100,0%
Regularidade * Cluster Number of Case	86	96,6%	3	3,4%	89	100,0%
Tipos de Consulta * Cluster Number of Case	85	95,5%	4	4,5%	89	100,0%

Sexo * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Sexo	Masculino	Count	12	14	8	34
		% within Cluster Number of Case	34,3%	45,2%	44,4%	40,5%
	Feminino	Count	23	17	10	50
		% within Cluster Number of Case	65,7%	54,8%	55,6%	59,5%
Total		Count	35	31	18	84
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

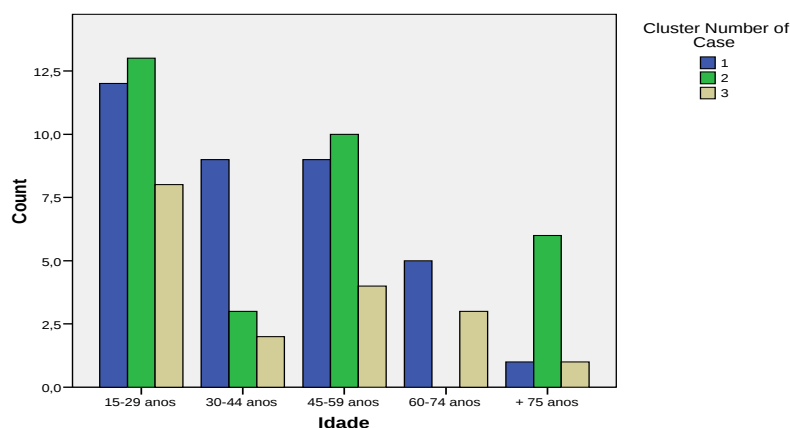
Bar Chart



Idade * Cluster Number of Case Crosstabulation

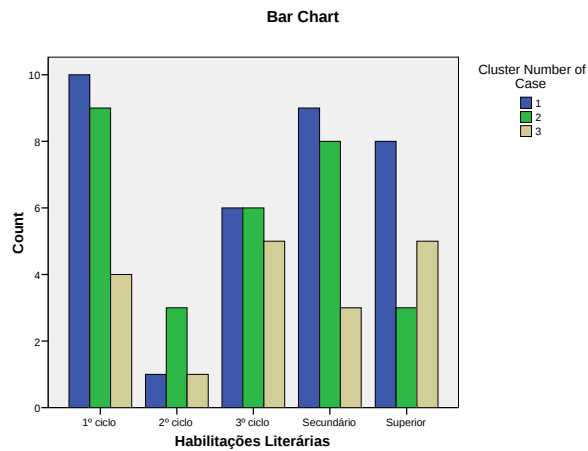
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Idade	15-29 anos	Count	12	13	8	33
		% within Cluster Number of Case	33,3%	40,6%	44,4%	38,4%
	30-44 anos	Count	9	3	2	14
		% within Cluster Number of Case	25,0%	9,4%	11,1%	16,3%
	45-59 anos	Count	9	10	4	23
		% within Cluster Number of Case	25,0%	31,3%	22,2%	26,7%
	60-74 anos	Count	5	0	3	8
		% within Cluster Number of Case	13,9%	,0%	16,7%	9,3%
	+ 75 anos	Count	1	6	1	8
		% within Cluster Number of Case	2,8%	18,8%	5,6%	9,3%
Total		Count	36	32	18	86
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bar Chart



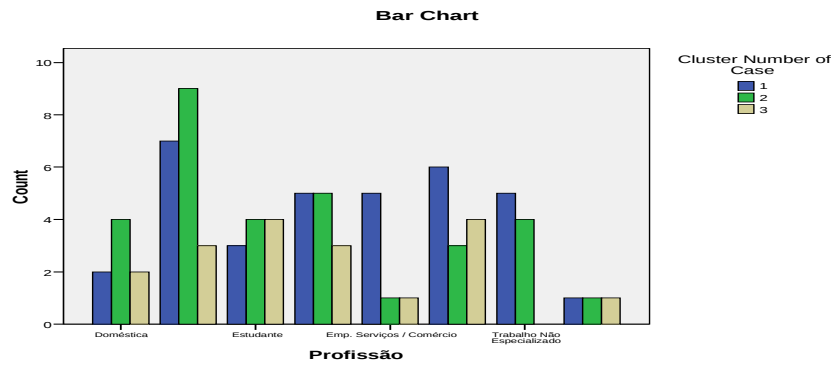
Habilitações Literárias * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Habilitações Literárias	1º ciclo	Count	10	9	4	23
		% within Cluster Number of Case	29,4%	31,0%	22,2%	28,4%
	2º ciclo	Count	1	3	1	5
		% within Cluster Number of Case	2,9%	10,3%	5,6%	6,2%
	3º ciclo	Count	6	6	5	17
		% within Cluster Number of Case	17,6%	20,7%	27,8%	21,0%
	Secundário	Count	9	8	3	20
		% within Cluster Number of Case	26,5%	27,6%	16,7%	24,7%
	Superior	Count	8	3	5	16
		% within Cluster Number of Case	23,5%	10,3%	27,8%	19,8%
Total		Count	34	29	18	81
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



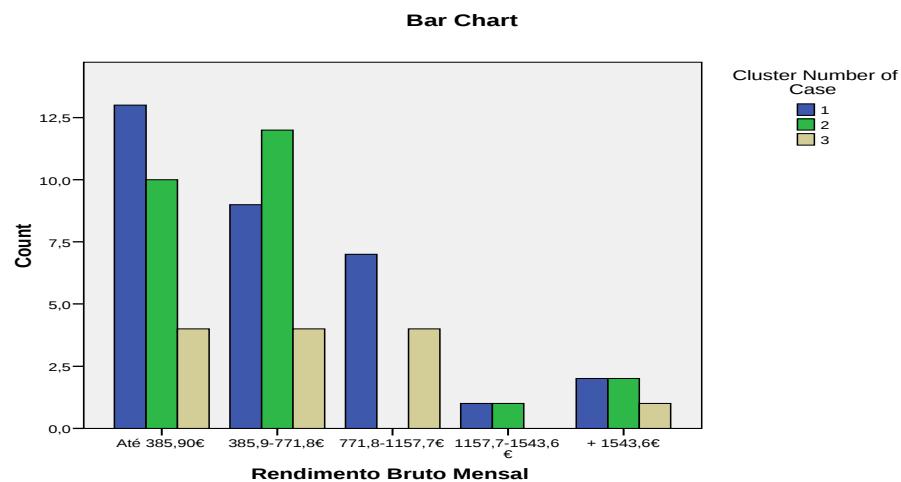
Profissão * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Profissão	Doméstica	Count	2	4	2	8
		% within Cluster Number of Case	5,9%	12,9%	11,1%	9,6%
	Reformado / Desempregado	Count	7	9	3	19
		% within Cluster Number of Case	20,6%	29,0%	16,7%	22,9%
	Estudante	Count	3	4	4	11
		% within Cluster Number of Case	8,8%	12,9%	22,2%	13,3%
	Quadro Médio/Superior	Count	5	5	3	13
		% within Cluster Number of Case	14,7%	16,1%	16,7%	15,7%
	Emp. Serviços / Comércio	Count	5	1	1	7
		% within Cluster Number of Case	14,7%	3,2%	5,6%	8,4%
Trabalho Especializado / Qualificado		Count	6	3	4	13
		% within Cluster Number of Case	17,6%	9,7%	22,2%	15,7%
	Trabalho Não Especializado	Count	5	4	0	9
		% within Cluster Number of Case	14,7%	12,9%	,0%	10,8%
Téc. Especial / Peq. Proprietário		Count	1	1	1	3
		% within Cluster Number of Case	2,9%	3,2%	5,6%	3,6%
Total		Count	34	31	18	83
		% within Cluster Number of Case	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Rendimento Bruto Mensal * Cluster Number of Case Crosstabulation

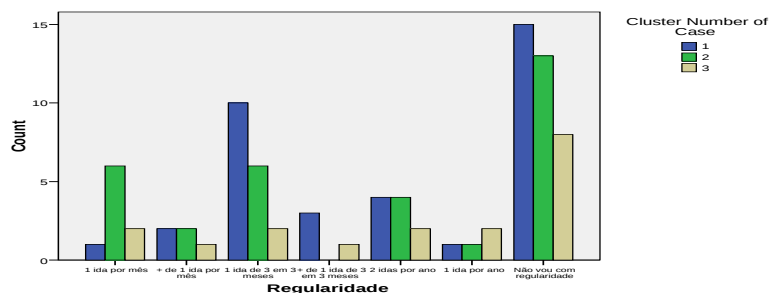
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Rendimento Bruto Mensal	Até 385,90€	Count	13	10	4	27
		% within Cluster	40,6%	40,0%	30,8%	38,6%
	385,9-771,8€	Count	9	12	4	25
		% within Cluster	28,1%	48,0%	30,8%	35,7%
	771,8-1157,7€	Count	7	0	4	11
		% within Cluster	21,9%	,0%	30,8%	15,7%
	1157,7-1543,6€	Count	1	1	0	2
		% within Cluster	3,1%	4,0%	,0%	2,9%
	+ 1543,6€	Count	2	2	1	5
		% within Cluster	6,3%	8,0%	7,7%	7,1%
Total		Count	32	25	13	70
		% within Cluster	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Regularidade * Cluster Number of Case Crosstabulation

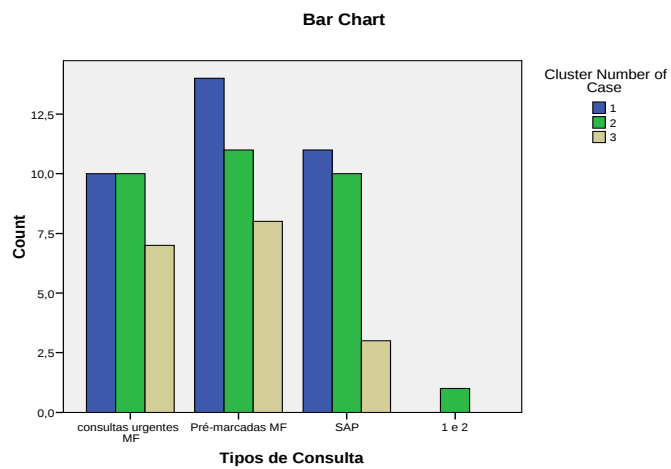
			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Regularidade	1 ida por mês	Count % within Cluster Number of Case	1 2,8%	6 18,8%	2 11,1%	9 10,5%
	+ de 1 ida por mês	Count % within Cluster Number of Case	2 5,6%	2 6,3%	1 5,6%	5 5,8%
	1 ida de 3 em 3 meses	Count % within Cluster Number of Case	10 27,8%	6 18,8%	2 11,1%	18 20,9%
	+ de 1 ida de 3 em 3 meses	Count % within Cluster Number of Case	3 8,3%	0 ,0%	1 5,6%	4 4,7%
	2 idas por ano	Count % within Cluster Number of Case	4 11,1%	4 12,5%	2 11,1%	10 11,6%
	1 ida por ano	Count % within Cluster Number of Case	1 2,8%	1 3,1%	2 11,1%	4 4,7%
	Não vou com regularidade	Count % within Cluster Number of Case	15 41,7%	13 40,6%	8 44,4%	36 41,9%
Total		Count % within Cluster Number of Case	36 100,0%	32 100,0%	18 100,0%	86 100,0%

Bar Chart



Tipos de Consulta * Cluster Number of Case Crosstabulation

			Cluster Number of Case			Total
			1	2	3	
Tipos de Consulta	consultas urgentes MF	Count % within Cluster Number of Case	10 28,6%	10 31,3%	7 38,9%	27 31,8%
	Pré-marcadas MF	Count % within Cluster Number of Case	14 40,0%	11 34,4%	8 44,4%	33 38,8%
	SAP	Count % within Cluster Number of Case	11 31,4%	10 31,3%	3 16,7%	24 28,2%
	1 e 2	Count % within Cluster Number of Case	0 ,0%	1 3,1%	0 ,0%	1 1,2%
Total		Count % within Cluster Number of Case	35 100,0%	32 100,0%	18 100,0%	85 100,0%



Anexo nº 16

Situações Agradáveis e Desagradáveis no Centro de Saúde de Montemor-o-Novo

Surpresa Agradável

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	231	80,5	80,5	80,5
A minha cunhada tornou-se enfermeira do CS	1	,3	,3	80,8
Actividade de esclarecimento do dia da criança	1	,3	,3	81,2
Amabilidade das Enfermeiras nos vários serviços	1	,3	,3	81,5
Aquecimento mais eficaz	2	,7	,7	82,2
As máquinas de vending	1	,3	,3	82,6
Atendimento através de senhas	1	,3	,3	82,9
Aviso de desmarcação de consulta via telefone	1	,3	,3	83,3
Boa prestação de serviços médicos	1	,3	,3	83,6
Bom atendimento na recepção	1	,3	,3	84,0
Bom atendimento na Vacinação	1	,3	,3	84,3
Bom atendimento no SAP pelo médico e recepção	1	,3	,3	84,7
Com consulta marcada é rápido o atendimento	1	,3	,3	85,0
Conseguir consulta com rapidez	2	,7	,7	85,7
Consulta à hora marcada	13	4,5	4,5	90,2
Disponibilidade dos funcionários	6	2,1	2,1	92,3
Empenho pessoal da Directora do Centro de Saúde	1	,3	,3	92,7
Empréstimo de máquinas de aerossol	1	,3	,3	93,0
Encontrar um amigo que não via há muito tempo	1	,3	,3	93,4
Espaço infantil	1	,3	,3	93,7
Experiência, simpatia e humanismo de alguns médicos	1	,3	,3	94,1
Informatização	1	,3	,3	94,4
Ir ao CS com uma dor e não ter nada de grave	1	,3	,3	94,8
MF substituído com rapidez	1	,3	,3	95,1
Poder marcar consultas pelo telefone	1	,3	,3	95,5
Qualidade do corpo hospitalar	1	,3	,3	95,8
Reorganização no atendimento ao público	1	,3	,3	96,2
Ser o 1º a ser consultado	1	,3	,3	96,5
Ter consulta sem marcação	7	2,4	2,4	99,0
Ter sido atendido sem esperar no SAP	3	1,0	1,0	100,0
Total	287	100,0	100,0	

Surpresa Desagradável

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	181	63,1	63,1	63,1
A informatização existente ainda não é suficiente	1	,3	,3	63,4
Análises mal analisadas. Falta de Cardiologista	1	,3	,3	63,8
Antipatia dos Médicos, pouco sentido do dever	1	,3	,3	64,1
As condições do edifício são muito más, limpeza e móveis...	1	,3	,3	64,5
As crianças não terem prioridade no atendimento	1	,3	,3	64,8
As enfermeiras recusaram dar uma vacina ao filho	2	,7	,7	65,5
Atendimento no SAP muito demorado	1	,3	,3	65,9
Atraso na consulta devido ao médico estar na conversa com os Enfermeiros	1	,3	,3	66,2
Chegou antes da hora e já tinham chamado	1	,3	,3	66,6
Consulta desmarcada	3	1,0	1,0	67,6
Demora para ver exames	2	,7	,7	68,3
Depois de esperar na fila para marcar consulta, não haver mais vagas	1	,3	,3	68,6
Desmarcação de consultas no próprio dia	1	,3	,3	69,0
Elevada rotação do MF	1	,3	,3	69,3
Escutar a conversa entre dois médicos acerca de um colega de profissão	1	,3	,3	69,7
Esquecimento de envio de documentos para a ARS	1	,3	,3	70,0
Estar à espera e descobrir que não tinha consulta	4	1,4	1,4	71,4
Estar grávida e não me dizerem se o meu MF estava na urgência ou não	1	,3	,3	71,8
Existência de televisão na sala de espera	1	,3	,3	72,1
Falha nas máquinas de vending	1	,3	,3	72,5
Falta condições no lanche dos dadores de sangue.	1	,3	,3	72,8
Falta de apoio do MF para exames de especialidade	1	,3	,3	73,2
Falta de conforto nas instalações	1	,3	,3	73,5
Falta de privacidade	1	,3	,3	73,9
Falta de profissionalismo de um Médico	1	,3	,3	74,2
Fazer penso e ter de os comprar por não haver no CS	2	,7	,7	74,9
Ficar sem MF	3	1,0	1,0	76,0
Fui ao SAP com um filho doente e o Médico tinha ido tomar café	1	,3	,3	76,3
Indicação da hora errada da consulta	1	,3	,3	76,7
	1	,3	,3	77,0

Instalações necessitam ser renovadas				
Má organização administrativa	1	,3	,3	77,4
Má prescrição médica	1	,3	,3	77,7
Mandaram-me ir ao CS num dia em que estava fechado	1	,3	,3	78,0
Mau atendimento médico	2	,7	,7	78,7
Mau atendimento na recepção do SAP	1	,3	,3	79,1
Mau atendimento por um funcionário administrativo	3	1,0	1,0	80,1
Mau serviço Médico e de Enfermagem no SAP	1	,3	,3	80,5
Médico estar na consulta e sempre ao telemóvel	1	,3	,3	80,8
Médico sair do SAP sem avisar e regressar uma hora depois	1	,3	,3	81,2
Mudarem o medico de familia sem ouvirem a minha opinião	1	,3	,3	81,5
Não conseguir marcar consulta para o MF	1	,3	,3	81,9
Não conseguir marcar consultas por telefone	1	,3	,3	82,2
Não cumprimento de horários das consultas	17	5,9	5,9	88,2
Não haver consultas disponíveis quando é preciso	5	1,7	1,7	89,9
Não me ter sido comunicada a devolução de um processo	1	,3	,3	90,2
Não ter consulta e não ser avisado	6	2,1	2,1	92,3
O Médico do SAP estava a fumar no gabinete	1	,3	,3	92,7
O médico no SAP só me viu 2h depois. Não havia mais doentes	2	,7	,7	93,4
O médico recusar-se a atender o doente	3	1,0	1,0	94,4
O MF não me atendeu e mandou-me para o SAP	3	1,0	1,0	95,5
O MF só atende as marcações	1	,3	,3	95,8
Pagamento de dupla taxa para conseguir baixa correcta	1	,3	,3	96,2
Picada de agulha por estar fora da caixa	1	,3	,3	96,5
Precisar de ser transportada e não ter a credencial passada	1	,3	,3	96,9
Reclamação e antipatia da maioria dos enfermeiros	2	,7	,7	97,6
Recusa do MF a assinar documentos	1	,3	,3	97,9
Ser auscultada vestida	1	,3	,3	98,3
Só conseguir arranjar consulta ao fim de 4 semanas	1	,3	,3	98,6
Ter de ficar à espera até às duas da tarde para ser consultada	1	,3	,3	99,0
Ter sido mal atendida pelo MF	2	,7	,7	99,7
Ver os funcionários semanas sem fazer nada	1	,3	,3	100,0
Total	287	100,0	100,0	

Anexo nº 17

Situações Agradáveis e Desagradáveis no Centro de Saúde de Sousel

Surpresa Agradável

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	76	82,6	82,6	82,6
Aconselhamento Médico numa situação difícil	1	1,1	1,1	83,7
Boa disposição dos Administrativos	1	1,1	1,1	84,8
Boas instalações do CS	1	1,1	1,1	85,9
Bom atendimento do médico no SAP	1	1,1	1,1	87,0
Construção do Centro de Saúde e ter MF	1	1,1	1,1	88,0
Consulta à hora marcada	1	1,1	1,1	89,1
Estar grávida	1	1,1	1,1	90,2
Informatização	2	2,2	2,2	92,4
Respeito e privacidade	1	1,1	1,1	93,5
Resultado de um exame de diagnóstico	1	1,1	1,1	94,6
Ser atendido de forma agradável	1	1,1	1,1	95,7
Ter MF	2	2,2	2,2	97,8
Ter sido atendido sem esperar no SAP	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Surpresa Desagradável

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	57	62,0	62,0	62,0
As crianças não terem prioridade no atendimento	1	1,1	1,1	63,0
Chegar ao SAP e não ser atendido	3	3,3	3,3	66,3
Elevada rotação do MF	7	7,6	7,6	73,9
Estado de humor dos Médicos	1	1,1	1,1	75,0
Estar à espera e descobrir que não tinha consulta	2	2,2	2,2	77,2
Falecimento de um familiar	1	1,1	1,1	78,3
Falha nas máquinas de vending	1	1,1	1,1	79,3
Horário do SAP reduzido	2	2,2	2,2	81,5
Má organização administrativa	1	1,1	1,1	82,6
Não cumprimento de horários das consultas	1	1,1	1,1	83,7
Não haver prioridade em função da gravidade da situação	1	1,1	1,1	84,8
Não ter consulta e não ser avisado	1	1,1	1,1	85,9
Não ter MF	3	3,3	3,3	89,1
Não ter MF precisar de receita de medicamentos e o Médico de SAP não passar	1	1,1	1,1	90,2
O atendimento no SAP é demasiado apressado	1	1,1	1,1	91,3
Quando necessitei de serviços enfermagem não foram prestados	1	1,1	1,1	92,4
Saber que estava doente	2	2,2	2,2	94,6
Tempo de espera em casos graves	1	1,1	1,1	95,7
Tempo de espera para consulta por atendimento a Delegados de Informação Médica	1	1,1	1,1	96,7
Ter sido mal atendida pelo MF	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	