

João Miguel Gomes dos Santos Parada

Avaliação dos serviços prestados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”, após certificação do “SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade”, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.



UFP – Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciência e Tecnologia

Porto, 2009

João Miguel Gomes dos Santos Parada

Avaliação dos serviços prestados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”, após certificação do “SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade”, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.



UFP – Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciência e Tecnologia

Porto, 2009

Discente: João Miguel Gomes dos Santos Parada, N.º 17437

Avaliação dos serviços prestados pelo “*CEF – Centro de Ensino e Formação*”, após certificação do “*SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade*”, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.

Orientador: *Professor Doutor António Cardoso*

Parecer do Orientador

Co-Orientador: *Professor Doutor Vasco Costa*

Parecer do Co-Orientador

Dissertação apresentada à Universidade Fernando Pessoa

Como parte dos requisitos para obtenção do grau de

Mestre em Gestão da Qualidade

UFP-Universidade Fernando Pessoa

Porto, 2009

DEDICATÓRIA

Esta dedicatória é dirigida à minha família e em especial à minha esposa Albina Parada e às minhas duas filhas, Andreia e Daniela, pelo apoio concedido e pelo suportar abnegado das minhas constantes ausências e impaciências, ao longo do percurso que implicou a construção desta dissertação de Mestrado.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho deve-se ao contributo abnegado de muitas pessoas que anonimamente, indirecta e directamente participaram na sua construção, pessoas às quais por este meio venho de uma forma singela agradecer.

Começo por endereçar os meus agradecimentos às pessoas que de uma forma decisiva contribuíram para que este trabalho chegasse a bom porto, ao Orientador desta dissertação de mestrado Professor Doutor António Cardoso, e ao Co-Orientador Professor Doutor Vasco Costa, os quais demonstraram, para além de excelentes dotes académicos, qualidades humanas inextinguíveis, como uma paciência e disponibilidades ilimitadas e um grande espírito de orientação que me permitiram trabalhar com bastante objectividade e sentido prático.

Quero de igual forma manifestar um especial agradecimento à equipe de colaboradores do “CEF – Centro de Ensino e Formação”, nas pessoas do Dr. José Evaristo Sanches, e Enfº Fernando Monteiro, pela colaboração desinteressada que me concederam, a qual tornou possível a realização deste trabalho de uma forma aprofundada e célere.

Não posso deixar de agradecer a todos os colegas e amigos, que comigo iniciaram e concluíram esta etapa académica pelo seu espírito de entreatajuda e companheirismo e um profundo agradecimento a todos os docentes deste “Mestrado em Qualidade, Área Científica da Gestão, IIIª Edição”, que ao longo de três semestres nos ministraram os conhecimentos que serão postos à prova através dos respectivos trabalhos.

Quero por fim manifestar os meus mais sinceros agradecimentos às duas respeitáveis e “mui nobres” instituições e respectivo corpo de colaboradores, onde este trabalho foi desenvolvido, esses agradecimentos são endereçados nas pessoas dos seus mais altos representantes Exmo. Sr. Professor Doutor Salvato Trigo, Reitor da “UFP – Universidade Fernando Pessoa, Dr. José Maria Laranja Pontes, Presidente do Concelho de Administração do “IPOPFG, EPE – Instituto Português de Oncologia do Porto de Francisco Gentil, Entidade Pública Empresarial”.

A todos quero, reiterar uma vês mais, um profundo e sentido agradecimento.

RESUMO

O presente estudo científico decorre nas instalações da instituição hospitalar “IPOPFG, EPE - Instituto Português de Oncologia do Porto de Francisco Gentil, Entidade Publica Empresarial”, tem como objectivo principal, efectuar a avaliação pelos formandos, da prestação de serviços no âmbito das actividades formativas que decorrem no departamento “CEF – Centro de Ensino e Formação”, no decurso do segundo semestre lectivo de 2008. Para se atingir tal desiderato, foi desenvolvido o instrumento de pesquisa científica (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”), o qual foi baseado nos modelos para avaliação da qualidade do “ECSI - European Customer Satisfaction Index” e do “SERVQUAL”.

Após a aplicação e recolha de dados através do instrumento de pesquisa científica, é executado o seu tratamento com recurso à estatística descritiva, de forma a obterem-se as respostas para o problema central (A implementação de um “SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade”, contribui de forma positiva e significativa para a qualidade dos serviços que são prestados no CEF, proporcionando satisfação aos seus formandos), assim como para as 11 hipóteses do estudo.

As respostas que se obtêm confirmam a veracidade do problema, assim como confirmam as 11 hipóteses levantadas, demonstrando que a implementação do SGQ contribui de forma positiva e significativa para a qualidade dos serviços que são prestados no CEF, proporcionando satisfação aos seus formandos.

A contribuição deste estudo em termos académicos é sobretudo o de se posicionar como mais um elemento de suporte, ao nível das linhas de investigação da qualidade apercebida e satisfação na área da formação em saúde.

Como contribuição para o CEF, recomenda-se a revisão do instrumento da pesquisa científica, e sobretudo a fomentação do acto de formalizarem as reclamações, por parte dos formandos, com o objectivo de se efectuar uma melhor avaliação do SGQ, a qual permita cimentar uma cultura da melhoria contínua na prestação de serviços de formação.

ABSTRACT

The Hereby scientific study runs in the premises of the hospital institution “IPOPFG, EPE - Instituto Português de Oncologia do Porto de Francisco Gentil, Entidade Pública Empresarial” (Oporto Portuguese Oncology Institute Francisco Gentil, Public Business Entity) and has for the main goal to allow trainees to evaluate the services provisions of the learning activities that occur within this department “CEF – Centro de Ensino e Formação” (Centre for Education and Training), during the second academic semester of 2008. To achieve this main purpose an instrument of scientific research it was developed (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”), (Services Provision Assessment that are made by Centre for Education and Training), which was based on the quality evaluation paragon from “ECSI - European Customer Satisfaction Index”, and from “SERVQUAL”.

After applying and recollecting data through the scientific research instrument, management is proceeded, by using descriptive statistics, in order to obtain answers for the focal problem (the implementation of a “Quality Management System”, which will contribute in a positive and significant manner to assure the quality of services that are provides at (Centre for Education and Training), securing satisfaction to its trainees, and furthermore for the 11 statements in the study. The answers one obtains, confirm the issue itself and the 11 raised statements, demonstrating how the implementation of “Quality Management System” will permit in a positive and significant manner the quality of services that are provided at (Centre for Education and Training), securing satisfaction to its trainees.

The benefaction of this study academically speaking is mainly to position itself as one more additional element of support, up to the investigation standards of perceived quality and satisfaction in training in health.

As a contribution to the (Centre for Education and Training), it is for all intents and purposes encouraged the act of expressing students’ discontentment, in order to proceed a better evaluation of “Quality Management System”, which will allow to strengthen the culture of unremitting improvement in training requirements.

RESUMÉ

La présente étude scientifique est en cours dans les installations de l'institution hospitalière "IPOPFG, EPE- Institut Portugais d' Oncologie de Porto de Francisco Gentil, Entreprise Publique", e a comme principal objectif effectuer l'évaluation par les élèves, de la prestation de services dans le cadre des activités formatives qui suivent dans le département "CEF_ Centre d' Enseignement et Formation", pendant le second semestre scolaire de 2008. Pour atteindre tel finalité, l'instrument de recherche scientifique (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo "CEF – Centro de Ensino e Formação"), (Evaluation de prestations des services, qui sont effectuées par le CEF- Centre d'Enseignement et Formation), a été développé, fondé sur les modèles pour évaluation de la qualité du "ECSI- European Customer Satisfaction Index", et du "SERVQUAL".

Après l'application et collecte des données, avec l'aide de l'instrument de recherche scientifique, on procède à son traitement, en utilisant la statistique descriptive, de forme à obtenir les réponses pour le problème centrale (l' implémentation d'un "SGQ- Système de Gestion de Qualité", contribue de forme positive et significative pour la qualité des services qui sont dispensés au CEF, proportionnant satisfaction à ses élèves), ainsi comme aux 11 hypothèses de l'étude. Les réponses obtenues confirment le problème et les 12 hypothèses soulevées, montrant que l' implémentation du SQG contribue de de forme positive et significative pour la qualité des services qui sont dispensés au CEF, proportionnant satisfaction à ses élèves.

La contribution de cette étude en termes académiques se vérifie surtout dans son positionnement, comme un élément de support, au niveau des lignes d'investigation de la qualité apperçue, et satisfaction dans le champ de la formation en santé.

Comme contribution pour le CEF, il est vivement recommandé la promotion de l'acte de réclamation par les élèves mêmes, pour qu'une meilleure évaluation du SGQ se réalise, ce qui permettra de cimenter une culture d'amélioration continue, dans la prestation de services de formation.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	001
CAPÍTULO I - MODELOS DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE	006
1.1. QUALIDADE E SATISFAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS	006
1.1.1. Os Sete Objectivos da Qualidade em Serviços Públicos	006
1.2. SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR	007
1.2.1. Satisfação Formas de a Medir	008
1.2.2. Modelo do ECSI Historial	010
1.2.3. ECSI, Aspectos Metodológicos	013
1.2.4. ECSI, Fases do Projecto de Implementação.	014
1.2.5. Modelo Estrutural do ECSI	016
1.3. QUALIDADE APERCEBIDA	021
1.3.1. Modelo do SERVQUAL.	022
1.3.2. Modelo do SERVQUAL sua Metodologia.	022
1.3.3. Modelo do SERVQUAL suas aplicações	023
1.3.4. Vantagens e desvantagens do modelo SERVQUAL.	024
1.3.5. Modelo do SERVQUAL, Etapas de Implementação	024
1.3.6. Modelo do SERVQUAL, e seus 5 GAP`s da qualidade.	025

CAPÍTULO II - QUALIDADE E FORMAÇÃO NO CEF	028
2.1. CARACTERIZAÇÃO DO CEF	028
2.1.1. Qualidade seu Enquadramento no CEF	029
2.1.2. Política da Qualidade do CEF	029
2.1.3. Abordagem por Processos no CEF	030
2.2. VERTENTES DA FORMAÇÃO EM SAÚDE	031
2.2.1. Formação em saúde, quanto aos seus Formatos	032
2.2.2. Formação em saúde, quanto aos seus Tipos	032
2.2.3. Formação em saúde, seus diversos Regimes	033
2.2.4. Formação em da saúde, diversidade dos seus Horários	033
2.2.5. Formação em saúde, sua Tipologia	034
2.2.6. Formação em saúde, Entidades Competentes	034
2.3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO NO CEF	034
2.3.1. Formação Obrigatória	035
2.3.2. Formação em Serviço	035
2.3.3. Formação de Valorização Pessoal	036
 CAPÍTULO III - MÉTODO DE PESQUISA	 037
3.1. INTRODUÇÃO AO MÉTODO DE PESQUISA	037
3.2. PROPÓSITOS DA PESQUISA CIENTÍFICA	037
3.3. TIPOLOGIA DA PESQUISA CIENTÍFICA	038

3.3.1. Método da Pesquisa Científica	039
3.4. OBJECTO DA PESQUISA CIENTÍFICA	039
3.5. OBJECTIVO GERAL DA PESQUISA CIENTÍFICA	039
3.5.1. Objectivos Específicos da Pesquisa Científica	040
3.6. PROBLEMA	041
3.7. TEORIZAÇÃO SOBRE HIPÓTESES	041
3.7.1. Hipóteses da Pesquisa Científica	042
3.8. PARTICIPANTES NO ESTUDO	044
3.8.1. Definição da amostra base do estudo	045
3.9. INSTRUMENTO DA PESQUISA CIENTÍFICA.	045
3.10. ADAPTAÇÃO AO CEF DOS MODELOS DO ECSI E SERVQUAL	047
3.10.1. Apresentação dos Grupos do Instrumento, para recolha de dados	048
3.11. MÉTODO DE CLASSIFICAÇÃO CATEGORIAL.	053
3.12. INTERVENÇÃO DO PESQUISADOR AO NÍVEL DA PESQUISA	054

CAPÍTULO IV - ESTUDO EMPÍRICO E ANÁLISE DO PLANO DE RESULTADOS

4.1. INTRODUÇÃO AOS PLANOS DE RESULTADOS	056
4.2. CARACTERIZAÇÃO DOS ESTRATOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS DA AMOSTRA.	056
4.3. ANÁLISE DE FREQUÊNCIAS, RELATIVAS E ABSOLUTAS	062
4.4. TESTES À VALIDADE E CONFIABILIDADE DOS DADOS	077

4.4.1. ANÁLISE MULTIVARIADA DAS VARIÁVEIS EM ESTUDO, QUANTO À SUA VALIDADE KMO E CONFIABILIDADE ALPHA DE CRONBACH	079
4.5. ANÁLISE DAS HIPÓTESES DA PESQUISA CIENTÍFICA	096
4.5.1. Expressões que Definem as Variáveis e Suas Relações	096
4.5.2. Confirmação das Hipóteses	100
4.5.3. Correlações Entre Hipóteses	113
CAPÍTULO V - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	115
5.1. INTRODUÇÃO À DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	115
5.2. INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DOS DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS.	115
5.3. CONFIABILIDADE E VALIDADE DO INSTRUMENTO DE PESQUISA	116
5.4. INTERPRETAÇÃO DAS HIPÓTESES DA PESQUISA CIENTÍFICA.	120
CONCLUSÕES	129
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	134
APÊNDICES	138
[01] CONSENTIMENTO IPOPGF, EPE	139
[02] CURRICULUM VITAE	141

[03] INSTRUMENTO DE PESQUISA CIENTÍFICA	143
[04] ANÁLISE DOS DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS	148
[05] ANÁLISE DE FREQUÊNCIAS	165
[06] ANÁLISE DOS ALPHAS	301
[07] ANÁLISE FACTORIAL	426
[08] ANÁLISE DE REGRESSÃO	512

ANEXOS	566
---------------	------------

[01] Lei Nº 53/2006, de 7 de Dezembro – Mobilidade de Trabalhadores da Administração Pública	567
[02] Lei Nº12-A/2008, de 27 de Fevereiro – Regime de Vínculos e Carreiras. Trabalhadores em Funções Públicas	589

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Modelo do ACSI - American Costumer Satisfaction Index

Figura 02: Valor e Desempenho de uma Organização

Figura 03: Modelo do ECSI. – European Costumer Satisfaction Index

Figura 04: Modelo Estrutural do SERVQUAL ou modelo GAP

Figura 05: CEF Abordagem por Processos.

Figura 06: Fórmula de estimação da relação entre variáveis.

Figura 07: Fórmula da média aritmética da variável **X**

Figura 08: Fórmula da média aritmética da variável **Y**

Figura 09: Fórmula de cálculo da “Coeficiente de Correlação de Pearson”

Figura 10: Correlações entre variáveis no modelo ECSI

INDICE DE QUADROS

Quadro: 01: Escala de Satisfação do Consumidor

Quadro: 02: Caracterização do CEF

Quadro 03: Adaptação ao CEF dos modelos do ECSI e SERVQUAL

Quadro 04: Cronograma Sequencial das actividades da Dissertação de Mestrado

Quadro 05: Valores de “Alpha de Cronbach”

Quadro 06: Valores de “KMO -Kaiser Meyer Olkin”

Quadro 07: Valores dos “Coeficientes de Correlação de Pearson”

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Caracterização dos formandos quanto ao GÉNERO

Gráfico 02: Caracterização dos formandos quanto à IDADE

Gráfico 03: Caracterização dos formandos quanto à ÁREA PROFISSIONAL

Gráfico 04: Caracterização dos formandos quanto à EXERCÍCIO DE ACTIVIDADE

INDICE DE TABELAS

Tabela 01: Dados de caracterização dos formandos quanto ao GÉNERO

Tabela 02: Dados de caracterização dos formandos quanto à IDADE

Tabela 03: Dados de caracterização dos formandos quanto à ÁREA PROFISSIONAL

Tabela 04: Dados de caracterização dos formandos quanto ao EXERCÍCIO NA ACTIVIDADE

Tabela 05: Dados de Frequência da variável IMAGEM

Tabela 06: Dados de Frequência da variável EXPECTATIVAS

Tabela 07: Dados de Frequência da variável QUALIDADE

Tabela 08: Dados de Frequência da variável VALOR APERCEBIDO

Tabela 09: Dados de Frequência da variável FIABILIDADE

Tabela 10: Dados de Frequência da variável RESPONSABILIDADE

Tabela 11: Dados de Frequência da variável SEGURANÇA

Tabela 12: Dados de Frequência da variável EMPATIA

Tabela 13: Dados de Frequência da variável TANGÍVEIS

Tabela 14: Dados de Frequência da variável SATISFAÇÃO

Tabela 15: Dados de Frequência da variável RECLAMAÇÕES

Tabela 16: Dados de Frequência da variável RECLAMAÇÕES, (Sim Reclamou).

Tabela 17: Dados de Frequência da variável RECLAMAÇÕES, (Não Reclamou).

Tabela 18: Dados de Frequência da variável LEALDADE

Tabela 19: Dados da variável IMAGEM, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 20: Dados da variável EXPECTATIVAS, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 21: Dados da variável QUALIDADE, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 22: Dados da variável VALOR APERCEBIDO, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 23: Dados da variável FIABILIDADE; (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 24: Dados da variável RESPONSIVIDADE, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 25: Dados da variável SEGURANÇA, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 26: Dados da variável EMPATIA, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 27: Dados da variável TANGÍVEIS, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 28: Dados da variável SATISFAÇÃO, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 29: Dados da variável LEALDADE, (KMO e Alpha Cronbach).

Tabela 30: Confirmação da Hipótese H1

Tabela 31: Confirmação da Hipótese H2

Tabela 32: Confirmação da Hipótese H3

Tabela 33: Confirmação da Hipótese H4

Tabela 34: Confirmação da Hipótese H5

Tabela 35: Confirmação da Hipótese H6

Tabela 36: Confirmação da Hipótese H7

Tabela 37: Confirmação da Hipótese H8

Tabela 38: Confirmação da Hipótese H9

Tabela 39: Confirmação da Hipótese H10

Tabela 40: Confirmação da Hipótese H11

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ACP – Análise de Componentes Principais

ACSI – American Customer Satisfaction Index

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

CEF – Centro de Ensino e Formação

CSI Customer Satisfaction Index

ECSI – European Customer Satisfaction Index

EFQM - European Foundation for Quality Management

EOQ - European Organization for Quality

HQS – Health Quality Service

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IFCF - International Foundation for Customer Focus

INSC- Índice Nacional de Satisfação do Cliente

IPOPFG, EPE – Instituto Português de Oncologia do Porto de Francisco Gentil, Empresa Pública Empresarial.

IQF – Instituto para a Qualidade em Formação

ISO – International Standard Organization

MFQ - Movement Français pour la Qualité

MRLS - Modelo de Regressão Linear Simples

MRLM -Modelo de Regressão Linear Múltiplo

NERA - National Economic Research Associates

NP – Norma Portuguesa

SCSI- Swedish Customer Satisfaction Index

SGQ – Sistema de Gestão Qualidade

SSHST – Sistema de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública

INTRODUÇÃO

Nas actuais sociedades, onde a competitividade se manifesta através de diversos factores tais como a globalização entre outros, onde as mudanças ocorrem a ritmos vertiginosos, é necessário que os estados, as organizações e os próprios indivíduos se preparem para os novos e diversos desafios que constantemente surgem. Assim sendo, é por demais evidente que a formação profissional em qualquer sector de actividade humana é uma poderosa ferramenta de desenvolvimento pessoal, organizacional e social, promovendo a qualidade de vida e satisfação de todos os que dela usufruem directa e indirectamente.

Na saúde tanto ou mais que em outras actividades humanas, os avanços e progressos científicos sucedem-se a um ritmo alucinante, exigindo de todos os profissionais envolvidos neste sector de actividade, um acompanhamento constante das novas técnicas processos e procedimentos. Face a este desenvolvimento constante, é necessário que se efectue uma aposta cada vez maior na formação dos profissionais, de molde a melhorar constantemente a qualidade dos serviços que são prestados aos utentes e diversos públicos institucionais.

O título desta pesquisa científica (Avaliação dos serviços prestados pelo “CEF - Centro de Ensino e Formação”, após certificação do Sistemas de Gestão da Qualidade” pelo referencial normativo, NP EN ISO 9001: 2000), define em traços gerais, o carácter e natureza do tema do presente estudo, que se encontra centrado na avaliação efectuada pelos formandos, aos serviços que são prestados pelo CEF, no âmbito das actividades formativas, que decorreram no segundo semestre lectivo de 2008.

A avaliação incidiu sobre as sete variáveis do modelo do European Customer Satisfaction Index (ECSI), (Imagem Institucional), (Expectativas geradas pelos formandos), (Qualidade Apercebida da prestação de serviços), (Valor Apercebido dos custos/benefícios do serviço), (Satisfação proporcionada pelos serviços), (Reclamações formalizadas) e (Lealdade dos formandos, para com o CEF). Para as dimensões do SERVQUAL são avaliadas as suas cinco dimensões, (Fiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia e Tangíveis),

Quanto à metodologia adoptada neste estudo, a mesma socorre-se do método descritivo (não estrutural), centrado no instrumento de pesquisa científica para recolha de dados,

(Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”), o qual foi aplicado aos formandos, que efectuaram formação no CEF, no decurso do segundo semestre de 2008.

A elaboração gráfica da Dissertação de Mestrado em Qualidade segue o recomendado pelo referencial normativo para trabalhos de apresentação académica, American Psychological Association (APA).

As delimitações do estudo são de diversa índole, para além das questões dependentes dos recursos disponíveis (curto tempo para execução, poucos recursos materiais e financeiros), encontra-se a dificuldade de mensurar as percepções que os formandos institucionais têm acerca do nível de prestação de serviços, quanto à sua qualidade apercebida e satisfação proporcionada, no âmbito da formação que é ministrada no CEF. Essas delimitações encontram-se definidas, no e pelo instrumento de pesquisa científica.

No actual contexto de exigência ao nível da prestação de serviços de saúde, com a máxima qualidade e procurando minimizar e eliminar dentro do possível os efeitos nefastos do risco clínico e outros. As Instituições de prestação de serviços de saúde públicas e privadas, estão a efectuar uma aposta crescente em certificação dos seus departamentos e serviços, assim como a acreditação institucional, através da implementação de sistemas de gestão da qualidade, ambiente e higiene e segurança no trabalho, através dos respectivos referenciais normativos.

Tendo como linha orientadora o que acima foi citado, no decurso de 2006 foi decidido pela direcção do CEF, melhorar a qualidade dos serviços que são prestados no âmbito da formação. Para a persecução deste objectivo, foi decidido implementar e certificar o SGQ no CEF pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.

O propósito e a justificação para a realização deste estudo encontra a sua fundamentação nos três pontos a seguir descritos:

O primeiro ponto tem a sua justificação, na realização do estudo académico, a sua oportunidade advém do facto de se tratar de um estudo actual e original na abordagem que é feita ao tema. (Avaliação dos serviços prestados pelo CEF, após certificação do SGQ pelo referencial normativo, NP EN ISO 9001: 2000). Tema esse que atendendo às

suas especificidades, poderá ter um contributo teórico e prático para o universo académico.

Quanto ao segundo ponto de motivação, este diz respeito aos termos de aplicação prática e profissional. Pelo que com o presente estudo, procura-se obter respostas, que visem ajudar a dar cumprimento a alguns dos requisitos exigidos pelo referencial normativo NP EN ISO 9001:2000.

O terceiro e último ponto reveste-se de motivações pessoais e profissionais, visto o pesquisador, colaborar com a instituição IPOPGF, EPE, exercendo funções ligadas à formação, certificação e gestão do SGQ implementado no CEF, o que permite a utilização de diversos recursos disponíveis, materiais, humanos e de investigação, obtendo por essa via um aproveitamento da experiência profissional que advém da vivência das problemáticas que são abordadas no estudo.

Os termos chave da pesquisa científica efectuem o enquadramento e sintetizam de uma forma simples mas clarificadora as temáticas fundamentais abordadas, entre os quais se destacam os seguintes:

Acção de Formação, pode ser definida como um conjunto de conhecimentos e ou experiências específicas, que são ministradas a um determinado grupo alvo (profissionais; trabalhadores; estudantes ou outros), com o objectivo de transmitir e aprofundar conhecimentos e competências (técnicas; humanas; comportamentais), entre outras.

Desempenho é a medida que permite avaliar a situação de uma organização na actualidade, ou avaliar um processo.

Expectativas tratam-se de um sentimento de espera de um fenómeno relacionado com uma situação esperada.

Qualidade descreve de uma forma resumida a totalidade de aspectos e características de um produto e ou serviço que proporcionam satisfação das necessidades declaradas ou implícitas.

Satisfação pode ser traduzida pelo somatório de reacções afectivas e cognitivas decorrentes de um incidente de serviço ou a um relacionamento de longo prazo. Por norma define-se como um estado psicológico pós compra.

Serviço entende-se por serviço toda e qualquer actividade ou benefício do qual pode resultar de uma oferta que uma parte (indivíduo ou organização) faça a outrem, serviço esse que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de qualquer coisa.

A presente dissertação de mestrado encontra-se estruturada em formato de cinco capítulos e a respectiva conclusão final do estudo, cujo desenvolvimento ao longo do trabalho apresenta a seguinte configuração.

O primeiro capítulo (Modelos de Satisfação e Qualidade), descreve os modelos adoptados na pesquisa científica, a primeira parte do capítulo descreve o modelo do ECSI, quanto aos seguintes aspectos: Enquadramento histórico, modelo estrutural, fases do projecto de implementação e aspectos metodológicos. Na segunda parte do capítulo é transcrito o segundo modelo adoptado, modelo do SERVQUAL onde se procura efectuar uma descrição exhaustiva deste modelo quanto à sua metodologia, seus tipos de aplicação, vantagens e desvantagens e fases de implementação, por fim aborda-se a adaptação dos modelos do ECSI e SERVQUAL ao estudo que se efectuou no CEF.

O segundo capítulo (Qualidade e Formação no CEF) procura dar uma perspectiva geral sobre o CEF, sua evolução histórica, seu enquadramento na instituição IPOFG, EPE, sua contextualização, tipo de organização interna, seus recursos humanos e materiais, tipo de serviços que presta. No final efectua uma abordagem ao processo de certificação do SGQ, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000, ainda no seguimento deste ponto, efectua-se uma abordagem geral aos principais aspectos da qualidade e seu enquadramento no CEF, onde se destacam as seguintes temáticas, a qualidade em serviços públicos e os respectivos sete objectivos, a política da qualidade, o âmbito de certificação do CEF, onde é demonstrada a abordagem por processos adoptada. O segundo ponto deste capítulo, debruça-se sobre as principais características da formação na área da função pública e saúde, descrevendo os aspectos genéricos mais relevantes da formação, quanto aos seguintes parâmetros, modalidades de formação, tipos de formatos, regime de formação, horários, tipologias de formação, efectuando uma

descrição quanto ao tipo de entidades competentes que podem ministrar formação. No ultimo ponto, é referenciada a formação que é ministrada no CEF, quanto ao seu enquadramento institucional, (formação obrigatória, formação em serviço e formação de valorização pessoal).

O terceiro capítulo (Método de Pesquisa), efectua uma abordagem exhaustiva, à forma como o estudo é realizado, fazendo referência ao problema, objectivos, às hipóteses levantadas no estudo, as respectivas variáveis e procedimentos quanto ao desenho e método desenvolvidos na investigação, assim como é dado especial relevo aos participantes (população e respectiva amostra), focando-se ainda o instrumento, ferramentas e materiais utilizados na pesquisa científica.

O quarto capítulo (Estudo Empírico e Análise do Plano de Resultados) propõe-se a efectuar a apresentação e análise estatística dos resultados decorrentes da aplicação do instrumento de medida, (Apreciação da Prestação dos Serviços que são efectuados pelo CEF - Centro de Ensino e Formação), tais como Caracterização da amostra do estudo, tratamento das frequências e análise quantitativa, tratamento estatístico das variáveis através de análise da fiabilidade e confiabilidade dos dados do instrumento de pesquisa, com recurso à análise dos Alphas de Cronbach e testes de Kaiser Meyer Olkin (KMO), por fim descreve-se os resultados obtidos na análise dos testes de hipótese através do coeficiente de correlação linear.

O quinto capítulo (Discussão dos Resultados) tem como preocupação central efectuar a dissecação dos resultados que foram obtidos através da análise estatística, dando-se a resposta ao problema, às questões centrais da pesquisa científica e confirmando-se as hipóteses.

Finalizando o estudo, são apresentadas as Conclusões, nas quais se referenciam as contribuições teóricas e práticas que o estudo produz, procurando mostrar as limitações do mesmo, fazem-se ainda algumas recomendações para futuros estudos nesta área, assim como recomendações de carácter prático/profissional.

CAPÍTULO I - MODELOS DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE

1.1. QUALIDADE E SATISFAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

A qualidade é hoje universalmente reconhecida como satisfação das necessidades explícitas e implícitas do cliente/utente/cidadão, a custos adequados e tornou-se num imperativo para todas as organizações públicas, pela necessidade de contenção orçamental, pelo maior nível de exigências do cidadão, pela referência que o Estado assume face à sociedade e pela diversidade de bens e serviços que presta à comunidade. Quando a Administração Pública funciona bem, pode ser uma poderosa alavanca para o desenvolvimento social, económico e cultural; quando funciona mal, assume-se como um travão ao progresso do País e ao desenvolvimento harmonioso da sociedade.

Longe vai o tempo em que a gestão pela qualidade era apanágio das empresas e das entidades privadas. A década de noventa veio impor os mesmos princípios de qualidade aos Serviços Públicos, quer pelo volume de funcionários que enquadra, quer pelas verbas orçamentais que movimenta, quer ainda pela importância para o desenvolvimento e crescimento dos países. Daí que as organizações supra nacionais como a União Europeia (UE), considerem a qualidade como um dos desafios a vencer pelas administrações públicas mundiais.

Mais que uma moda ou tendência passageira, a qualidade em serviços públicos é uma filosofia de gestão que permite alcançar maior eficácia e eficiência, desburocratização de processos e procedimentos, satisfação dos clientes e a motivação dos funcionários, de forma a transformar a administração (burocrática) numa administração (prestadora de serviços), como fim e razão de ser da própria administração.

1.1.1. OS SETE OBJECTIVOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Como refere Silva (Qualidade em Serviços Públicos, 2003), a adopção da qualidade em serviços públicos deve ter presente pelo menos os sete objectivos principais abaixo discriminados:

O primeiro objectivo procura efectuar a identificação a difusão da visão e da missão de cada departamento, o segundo objectivo define a implementação de regras claras de planeamento e organização, apostando na liderança e delegação de competências, quanto ao terceiro objectivo este preocupa-se com a optimização dos recursos (humanos, financeiros, tecnológicos, etc.), o quarto objectivo procura a dinamização das técnicas de liderança e motivação, no quinto objectivo o enfoque é dado à receptividade e celeridade na resolução dos problemas dos cidadãos/utentes, o sexto objectivo aborda a melhoria continua dos processos tais como, a sua simplificação e desburocratização, e por ultimo o sétimo objectivo efectua a avaliação dos resultados e grau de satisfação dos cidadãos/utentes.

A adopção destes objectivos permite a rentabilização, agilização e a eficiência da prestação de serviços nos organismos/departamentos públicos.

1.2. SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

A satisfação do consumidor, é um assunto de extrema importância na área das relações comerciais, sejam elas fornecimento de produtos ou prestação dos mais diversificados tipos de serviços. A mesma é alvo de estudos de vários ramos da ciência (económicas, sociais, comportamentais, etc.), sendo um tema que tem gerado o interesse de vários investigadores, pesquisadores e autores deste ramo de especialidade transversal às diversas ciências acima citadas.

Em termos da revisão da literatura que se pode fazer acerca deste tema (Satisfação do consumidor), para além do tema dar azo a uma vasta e extensa pesquisa, a mesma sugere que não existe consenso sobre esta vasta matéria, na denominação deste construto (satisfação do consumidor).

Segundo Patterson (1993) a satisfação do consumidor é o objectivo principal de todos os negócios, não é vender, não é fornecer, não é servir, mas satisfazer as necessidades que levam os consumidores a fazer novos negócios.

Para a maior parte dos autores a satisfação do consumidor é considerada, como o conceito central que é atribuído às práticas do marketing.

Churchill e Suprenant (1982), lançam o alerta, para o facto de que a centralidade do conceito se ver reflectida em si mesmo (conceito de marketing), em que os lucros são gerados a partir da satisfação do consumidor e da satisfação da satisfação das suas necessidades de consumo.

Para Howard e Sheth (1969, p. 145) a satisfação do consumidor é, “o estado cognitivo do comprador, em que este se encontra adequadamente ou inadequadamente disposto a fazer um sacrifício, dependendo do tratamento que receber”.

Para Kotler (1998, p. 58), a satisfação, “consiste na sensação prazer ou desapontamento, do desempenho ou resultado percebido, de um produto ou serviço em relação à expectativa do consumidor”.

Ainda para Engel, Blackwell e Minard (200, p. 178) a satisfação é definida, “como a avaliação pós consumo, de entre as alternativas que o consumidor faz, e que a mesma atenda ou exceda as expectativas”.

1.2.1. SATISFAÇÃO FORMAS DE A MEDIR

Em relação às diversas possibilidades de se medir a satisfação, a revisão da literatura dá-nos uma ampla gama de formas e métodos distintos para se medir a satisfação do consumidor.

Marcheti e Prado (2001) realizaram uma série ampla de análises comparativas sobre o método de avaliação e mensuração da satisfação do consumidor, e conseguiram dividi-las e categorizá-las em três grupos principais. No primeiro grupo são apresentados os modelos baseados no paradigma da desconformidade, o segundo grupo diz respeito a modelos baseados e fundamentados na multiplicidade de indicadores de satisfação, o terceiro grupo trata-se de modelos apoiados em métodos de equações estruturais.

Atendendo ao tipo de metodologia de pesquisa que se pretende desenvolver, estudo descritivo (não estrutural), a opção recai no segundo modelo, fundamentado na multiplicidade de indicadores de satisfação.

Para o efeito recorre-se a Oliver (1997), o qual propõe uma escala para medir a satisfação do consumidor, a qual representa os múltiplos construtos formadores da satisfação, esse método está baseado na multiplicidade de indicadores de satisfação, o carácter genérico da escala, a qual permite o seu uso indiscriminado tanto para bens de consumo como para serviços o que representa uma das vantagens deste método.

ESCALA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR		
ITENS DA ESCALA		INDICADORES
1	Este foi um dos melhores (a) que eu já comprei.	Performance e Avaliação Global
2	(a) É exactamente o que eu preciso.	Atendimento das Necessidades
3	(a) Não funciona tão bem como eu esperava.	Expectativas Não Atendidas
4	Estou satisfeito com a minha decisão de comprar (a).	Satisfação
5	Às vezes não sei se deveria ter adquirido este (a).	Dissonância Cognitiva
6	A minha escolha deste (a) foi sábia.	Atribuição de Sucesso
7	Se fosse possível, eu compraria outro (a).	Arrependimento
8	Eu realmente gostei deste (a).	Afecto Positivo
9	Eu sinto-me culpado por ter comprado este(a).	Atribuição de fracasso
10	Eu não me sinto feliz por ter comprado este (a).	Afecto Negativo
11	Possuir este(a) tem sido uma boa experiência	Avaliação de Compra
12	Tenho a certeza que tomei a decisão, certa quando comprei este (a).	Atribuição de Sucesso
(a): Produto ou Serviço		

Quadro 01: Escala de Satisfação do Consumidor.

Fonte: Adaptado de Oliver (1999).

Para os autores Marchetti e Prado (2001), os modelos de avaliação da satisfação apoiados em modelos de equações estruturais, partem do princípio que a satisfação não pode ser medida por ela mesma, por esse facto esses modelos socorrem-se de variáveis

latentes. Ainda segundo estes autores a abordagem à satisfação do consumidor, baseada neste tipo de modelos estruturais, permite uma melhor e mais precisa avaliação dessa mesma satisfação do consumidor.

Já para Hair (2005, p. 467), as variáveis latentes não são passíveis de serem medidas/mensuradas directamente, mas podem, sê-lo feito através de outras variáveis, os chamados (indicadores).

1.2.2. MODELO DO ECSI, HISTORIAL.

O primeiro índice de satisfação do consumidor que integra a qualidade dos bens e serviços disponibilizados, calculado ao nível da empresa, do sector e do conjunto do país aparece em 1989, na Suécia, sendo conhecido como o Swedish Customer Satisfaction Index (SCSI) e tendo como seu principal dinamizador Fornell, (1992).

Em 1991 a Sociedade Americana para o Controlo da Qualidade, encarregou a empresa de consultores National Economic Research Associates (NERA) de analisar e recomendar a melhor metodologia para desenvolver o índice americano de satisfação do cliente. A empresa NERA analisou na altura as metodologias utilizadas pelas empresas e indústrias que nos Estados Unidos já calculavam índices de satisfação do cliente, depois da análise, a NERA recomendou a metodologia adoptada no SCSI para calcular índices, quer no caso das empresas, quer no caso dos serviços públicos, quer para efeitos do índice nacional. Nasceu assim, em 1994, o American Customer Satisfaction Index (ACSI), cuja metodologia é apresentada em (Fornell, *et al*, 1998).

O modelo proposto por Fornell *et al* (1996) avalia as variáveis latentes (antecedentes e consequentes da Satisfação), entre as quais se destacam as seguintes: Qualidade Apercebida, as Expectativas dos consumidores, o Valor Apercebido, a Satisfação Global, e os seus consequentes, Reclamações e nível Lealdade, manifestada pelos consumidores como resultado da satisfação.

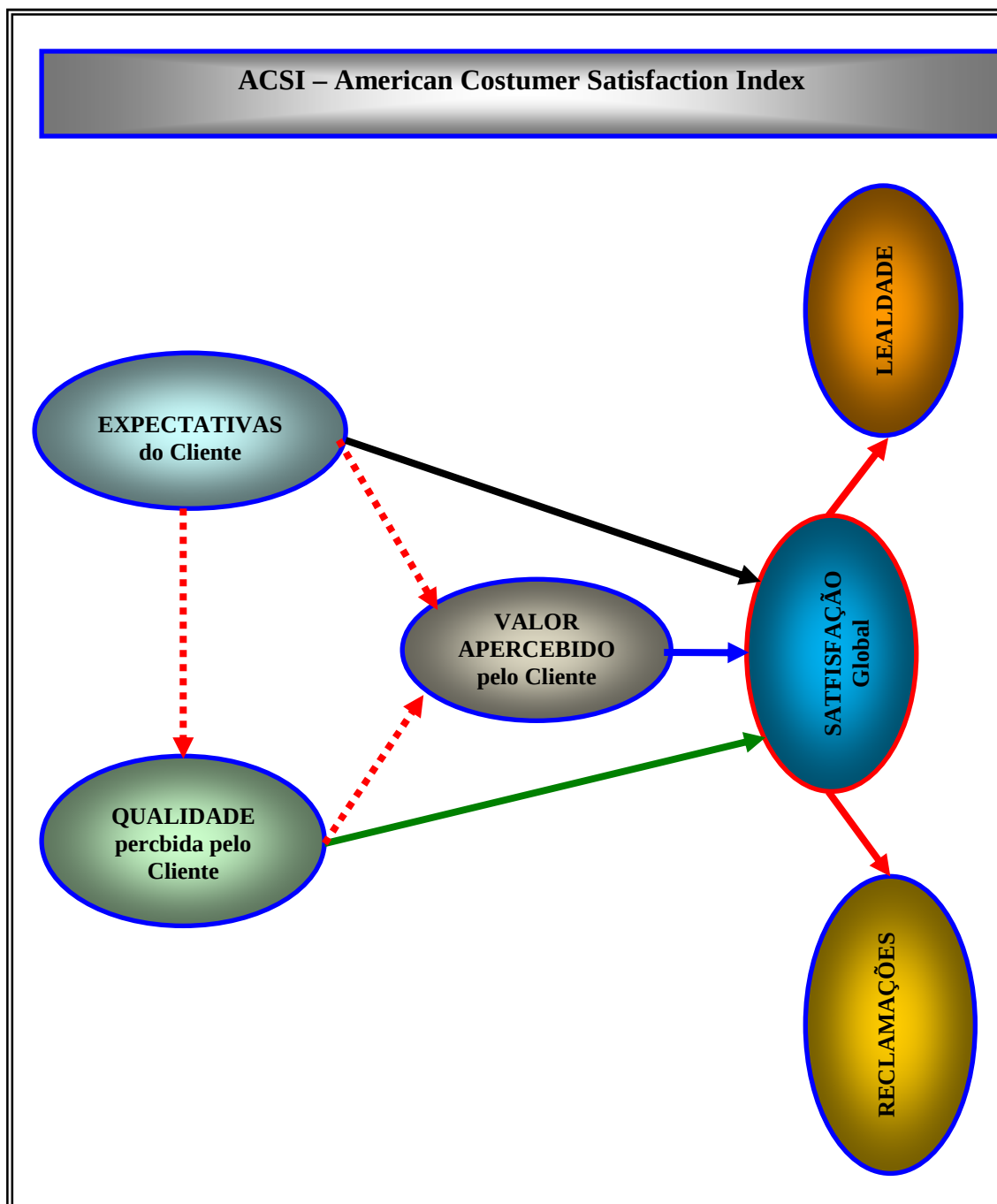


Figura 01: Modelo do ACSI - American Customer Satisfaction Index.

Fonte: Adaptado de Fornell *et al* (1996).

Tanto o SCSi como o ACSI adoptam um modelo econométrico multi-equações para produzir índices ao nível da empresa. Estes índices são agregados para calcular o índice do sector. Por sua vez a agregação dos índices de sectores fornece o índice nacional. A

alimentação do modelo provém dos dados dum inquérito aos clientes das empresas. O SCSi tem uma publicação anual e o ACSI trimestral.

A Alemanha introduziu, em 1992, o Das Deutsche Kundenbarometer (DDK), usando inquéritos à satisfação do cliente, mas este índice não utiliza um modelo econométrico nem agrega para um índice nacional. Já outros países começaram a calcular índices, utilizando a metodologia Sueca/Americana, a título de exemplo, pode-se citar os casos de Israel e Taiwan em 1995, e o exemplo da Nova Zelândia em 1996.

Em 1996 a pedido da European Organization for Quality (EOQ) a Comissão Económica e Europeia (CEE), encomendou ao Movement Français pour la Qualité (MFQ) um estudo de viabilidade, com o objectivo de desenvolver um índice nacional e um índice europeu de satisfação do cliente, tomando como base a experiência já conseguida ao nível de diferentes países, este estudo MFQ (1996), defende entusiasticamente o cálculo de um tal índice europeu de satisfação do cliente e recomenda a adopção da metodologia Sueca/Americana como ponto de partida do ECSI.

Em 1998 a European Foundation for Quality Management (EFQM), a Customer Satisfaction Index (CSI) e a University Network, com o apoio da CEE, definiram as bases para lançamento dum projecto piloto do índice europeu de satisfação do cliente, designado por European Customer Satisfaction Index (ECSI) a que aderiram os seguintes 12 países europeus. Portugal, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Islândia, Itália, Reino Unido, Suécia e Suíça.

Em 2001 a EFQM e a EOQ e a International Foundation for Customer Focus (IFCF) reeditam este projecto a nível europeu sob a designação de European Performance Satisfaction Index (EPSI).

O ECSI Portugal, Índice Nacional de Satisfação do Cliente (INSC), tem como principais objectivos definidos, apoiar a competitividade e o desenvolvimento económico nacional e europeu, construir uma plataforma para a comparação ao nível da empresa, do sector de actividade e mesmo ao nível do país, integrar a satisfação dos clientes como objectivo central na gestão das empresas e organizações, facultando-lhe instrumentos de actuação neste domínio, fornecer às empresas um quadro de comunicação entre os seus clientes, os seus quadros e os seus accionistas e defender os

interesses dos consumidores, dando-lhes a oportunidade de avaliar e serem ouvidos nos processos de melhoria da qualidade.

1.2.3. ECSI, ASPECTOS METODOLÓGICOS.

A abordagem adoptada na iniciativa do ECSI caracteriza-se por efectuar uma abordagem estrutural, probabilística e de estimação simultânea.

A opção por uma abordagem estrutural é feita em prejuízo duma abordagem descritiva ou (não estrutural). Esta segunda abordagem consiste na realização de um estudo de mercado (standard), junto de clientes/utentes de uma organização, a partir do qual se obtêm os indicadores de satisfação.

Trata-se muito provavelmente da abordagem mais utilizada nos diferentes estudos sobre a satisfação do cliente. Nesta abordagem descritiva, as relações entre as respostas às diferentes questões do inquérito são estimadas através de coeficientes de correlação simples ou, de modo mais complexo, por análises factoriais ou de “clusters”. Não é, portanto, especificada qualquer relação causal ou de outro tipo, entre as diferentes variáveis em estudo, fornecendo portanto muito pouca informação sobre a natureza das relações existentes entre estas variáveis.

Pelo contrário, no caso da abordagem estrutural, os dados do inquérito aos clientes da organização são utilizados para estimar o modelo de satisfação do cliente. É a estimação deste modelo que fornece os índices de satisfação. Esta abordagem, contrariamente à não estrutural, permite o cálculo de índices de satisfação do cliente, que possuem um conjunto de propriedades importantes para o estudo da satisfação do cliente que serão apresentadas na secção seguinte.

A segunda opção, por um modelo econométrico/probabilístico é feita em detrimento dum modelo determinista. Esta opção é obrigatória, dada a necessidade de utilizar amostras de clientes, já que a observação de todo o universo acarretaria custos financeiros inportáveis) e em consequência, das relações do modelo terem de ser especificadas com erro.

Uma terceira opção diz respeito ao método de estimação simultânea ou seja que toma em conta o carácter interdependente do conjunto das relações do modelo em detrimento duma estimação individual autónoma de cada equação. A opção pela estimação simultânea permite obter estimadores mais eficientes e precisos das variáveis endógenas do modelo e em particular dos índices de satisfação do cliente.

1.2.4. ECSI, FASES DO PROJECTO DE IMPLEMENTAÇÃO.

O Modelo do ECSI, na sua fase de implementação, segue a seguinte sequência. Em primeiro lugar surge a selecção dos sectores de actividade a abranger, efectuando-se numa segunda etapa a calendarização das actividades a desenvolver, seguindo-se o lançamento do projecto junto das organizações, após a conclusão desta etapa procede-se à realização do estudo; entrega dos relatórios às organizações, finalmente realizam-se seminários de divulgação do projecto.

Nesta nova abordagem acerca do valor e desempenho de uma empresa/organização, o modelo tem a preocupação de inserir alguns critérios de qualidade tais como. Índices de satisfação dos clientes, índices de performance/desempenho e avaliação das perspectivas futuras, de molde a perceber-se quais as necessidades dos clientes/utentes, procurando fornecer produtos/serviços que se adequem às suas necessidades, com a finalidade de fidelização dos mesmos, o que permitirá garantir no médio e longo prazo a longevidade dessas mesmas empresas/organizações, conforme o representado na Figura 02.

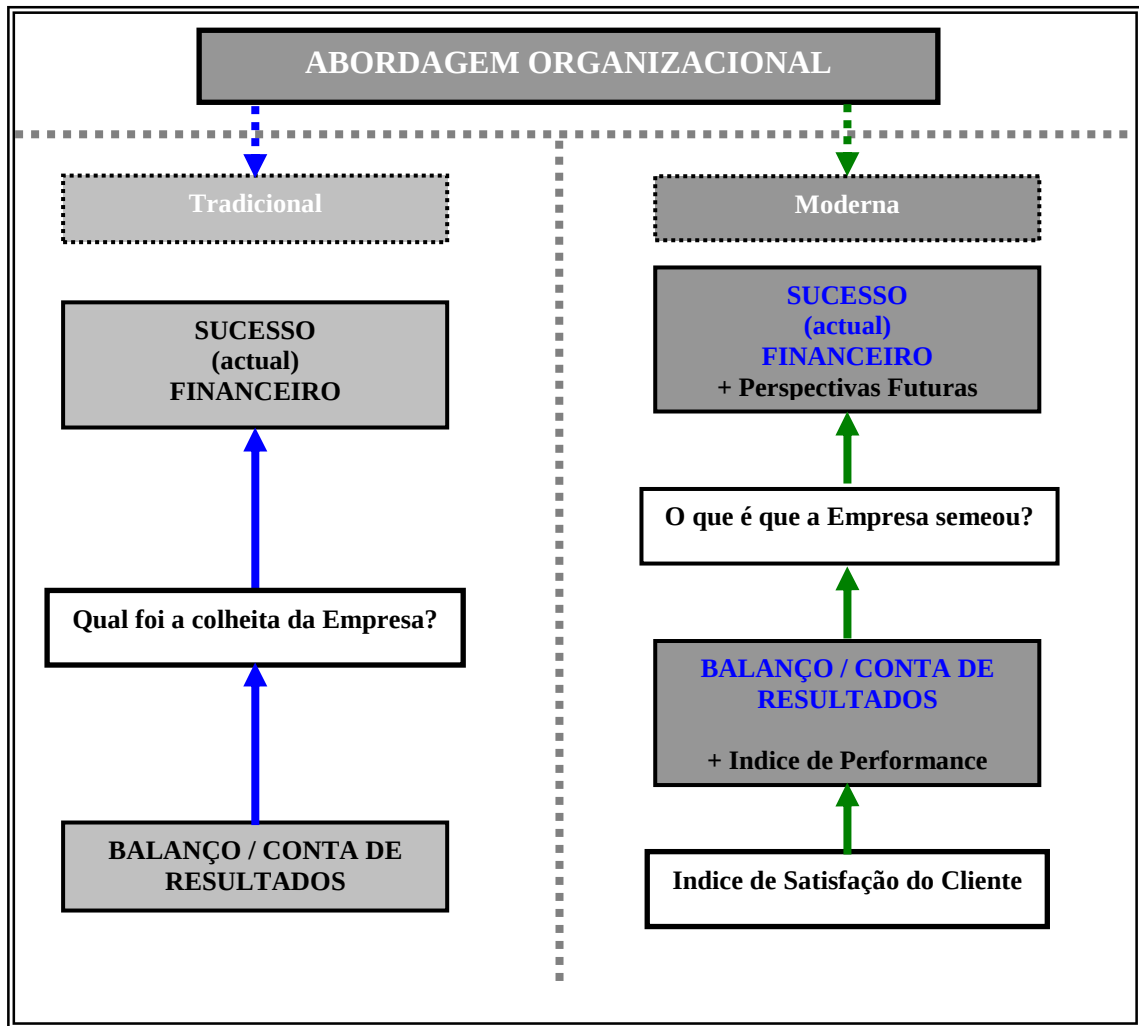


Figura 02: Valor e Desempenho de uma Organização.

Esta nova visão/abordagem, sobre o desempenho das organizações, leva o autor a adoptar o modelo do ECSI, com o objectivo avaliar a eficácia das acções que se pretendem avaliar (prestação de serviços no CEF), a qual recomenda o recurso ao modelo estrutural e respectivo modelo de medida, que tem na sua génese o conjunto de equações que determinam o tipo de relacionamento entre as sete variáveis latentes do modelo (antecedentes e consequentes da Satisfação).

1.2.5. MODELO ESTRUTURAL DO ECSI.

Em relação aos antecedentes da Satisfação do modelo do ECSI, a Imagem aparece como a primeira das dimensões, sendo esta dimensão a novidade em relação ao modelo do ACSI, visto nesse modelo a mesma não ser considerada.

A finalidade da integração da dimensão Imagem no modelo ECSI, (Imagem institucional transmitida pelo CEF), tem como fundamento a pretensão de se avaliarem as percepções que os formandos associam à marca CEF, e se a mesma (marca CEF) tem um efeito directo e positivo na satisfação dos formandos, que beneficiam da prestação de serviços que o CEF disponibiliza.

A segunda dimensão do modelo estrutural do ECSI são as Expectativas, (Expectativas em relação aos serviços prestados pelo CEF), estas dizem respeito às experiências passadas, informações positivas/negativas, recolhidas ou facultadas por outros consumidores do mesmo produto/serviço, ou ainda através de informação que tenha sido publicitada através de qualquer meio de informação, as quais salientam as qualidades ou defeitos desses mesmos produtos ou serviços.

A terceira dimensão do modelo diz respeito à Qualidade, (Qualidade dos serviços prestados pelo CEF), esta dimensão efectua a avaliação que é feita por parte dos consumidores (formandos), das propriedades de excelência e superioridade do produto/serviço (formação).

Este ponto será desenvolvido em pormenor no ponto (1.3 – Qualidade Apercebida), deste capítulo, visto no mesmo efectuar-se a sua interligação com o modelo do SERVQUAL e suas respectivas cinco dimensões (Fiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia e Tangíveis), que contribuem para a avaliação e análise completa desta dimensão.

O Valor Apercebido (Percepção quanto ao valor dos serviços prestados), ou seja relação custo benefício em relação a um serviço que é prestado, no caso presente do CEF, é um dos atributos com uma importância relativa para os formandos, visto os serviços que são prestados por norma, não trazerem custos associados, já que a formação que é ministrada no CEF, é por norma financiada, sendo por esse facto gratuita, o que leva a

que esta dimensão em termos de avaliação por parte dos formandos, tenha uma importância residual.

Para Kotler (1998, p. 56) os clientes avaliam as ofertas à sua disposição de acordo com o que cada uma lhe proporciona em termos de valor. Ainda para este autor o Valor Apercebido é definido segundo “a diferença entre o valor total e o custo total para o cliente”, em que o valor total corresponde ao conjunto de benefícios que os clientes esperam de um determinado produto ou serviço, e o custo total, são aqueles que o cliente espera despendar na aquisição do produto ou serviço.

Zeithaml (1988, p. 14), corrobora o pensamento de Kotler, acrescentando que o valor apercebido “é a avaliação geral do consumidor em relação à utilidade do produto/serviço, baseando-se nas percepções que este faz entre o que é recebido e o que é dado”.

Segundo Woodruff (1997, p. 143), “há uma forte relação entre Valor Apercebido e Satisfação do consumidor”. Associada a esta análise e conforme o recomendado nos modelos do ACSI e ECSI este atributo foi integrado na análise, nomeadamente no instrumento de pesquisa científica.

Consequentes da Satisfação. Os vastos estudos acerca dos antecedentes da satisfação, levaram diversos autores a debruçarem-se, também de uma forma intensa, acerca dos consequentes da Satisfação (Lealdade e Reclamações), com o objectivo de melhor compreenderem as complexas relações entre fornecedores de produtos/serviços e os seus consumidores.

De acordo com Kotler (1988), a satisfação do consumidor é o objectivo ultimo da maioria das organizações, visto a mesma estar directamente ligada aos comportamentos de lealdade do consumidor.

Para Fornell *et al* (1996), ressalta o papel da satisfação dos consumidores, como factor determinante para além dos retornos crescentes, como também do incremento da lealdade.

O primeiro consequente da Satisfação, Reclamações (Reclamações sobre os serviços prestados pelo CEF), e conforme tratado ao longo deste trabalho, as reclamações são parte essencial na avaliação da satisfação dos consumidores (formandos), em relação

aos serviços que usufruem, mas esta poderosa ferramenta de contribuição para o incremento da qualidade de prestação do serviço, é pouco utilizada pela parte dos formandos, pelo menos no que concerne à sua formalização.

Para Patterson (1993), quanto mais envolvente é o processo de compra, melhor será a avaliação pós compra. Também segundo Oliver (1999), “os consumidores mais envolvidos tendem a fazer melhores avaliações de consumo de que os consumidores menos envolvidos”.

Segundo Patterson (1993), “as compras de alto envolvimento, normalmente encontram-se associadas a melhores níveis de satisfação”. E segundo o mesmo autor “melhores avaliações de satisfação, induzem a melhores comportamentos de fidelização (Lealdade)”.

Pelas afirmações dos autores acima citados, pode-se concluir que os diferentes níveis de envolvimento dos consumidores têm implicação directa no nível de lealdade que esses mesmos consumidores (formandos) manifestam para com o CEF.

O segundo conseqüente da Satisfação é a Lealdade (Nível de Lealdade para com o CEF), e representa para a grande maioria das organizações o expoente máximo e o reconhecimento do seu sucesso.

Oliver (1999, p. 34), descreve a Lealdade como “um profundo comprometimento do consumidor em relação a um determinado produto/serviço ou mesmo fornecedor, independentemente de influências internas que tentem alterar esse padrão de comportamento”.

Ainda para este autor Oliver (1999, p. 392) foram identificadas quatro fases principais para a Lealdade: A primeira diz respeito à Lealdade cognitiva, (preferência que o consumidor e baseando-se nas suas crenças, demonstra para com um determinado produto/serviço/marca ou fornecedor).

A segunda fase foca a Lealdade afectiva, a qual é baseada na satisfação produzida pela utilização desse produto/serviço/marca ou fornecedor.

A terceira fase é considerada de impulso, a qual é caracterizada como um estágio de impulsos, que são influenciados por episódios repetidos de afecto positivo para com o produto/serviço/marca ou fornecedor.

A última fase Lealdade de acção, diz respeito à necessidade premente que um consumidor tem de satisfazer um determinado desejo.

Segundo Fornell *et al* (1996), a Lealdade pode ser operacionalizada através de três dimensões. A primeira diz respeito a futuras opções de recompra do produto/serviço/marca.

A segunda dimensão, diz respeito à questão dos preços, na qual existe uma comparação entre diversos produtos/serviços/marcas.

A terceira dimensão diz respeito à possível recomendação/aconselhamento do produto/serviço/marca, a outros consumidores.

Segundo Vilares e Coelho, (2005, p.328) o modelo do ECSI tem a seguinte configuração. No modelo do ECSI, é representado à esquerda da Satisfação os seus quatro antecedentes ou determinantes (Imagem que a organização transmite; Expectativas dos seus clientes/utentes/formandos; Qualidade Apercebida acerca dos produtos/serviços e o Valor apercebido quanto à relação qualidade preço). Após os Satisfação são representados à direita os seus dois consequentes (Reclamações sobre o serviço prestado, ou falta deste e Lealdade do cliente/utente/formando) conforme a representação da Figura 03.

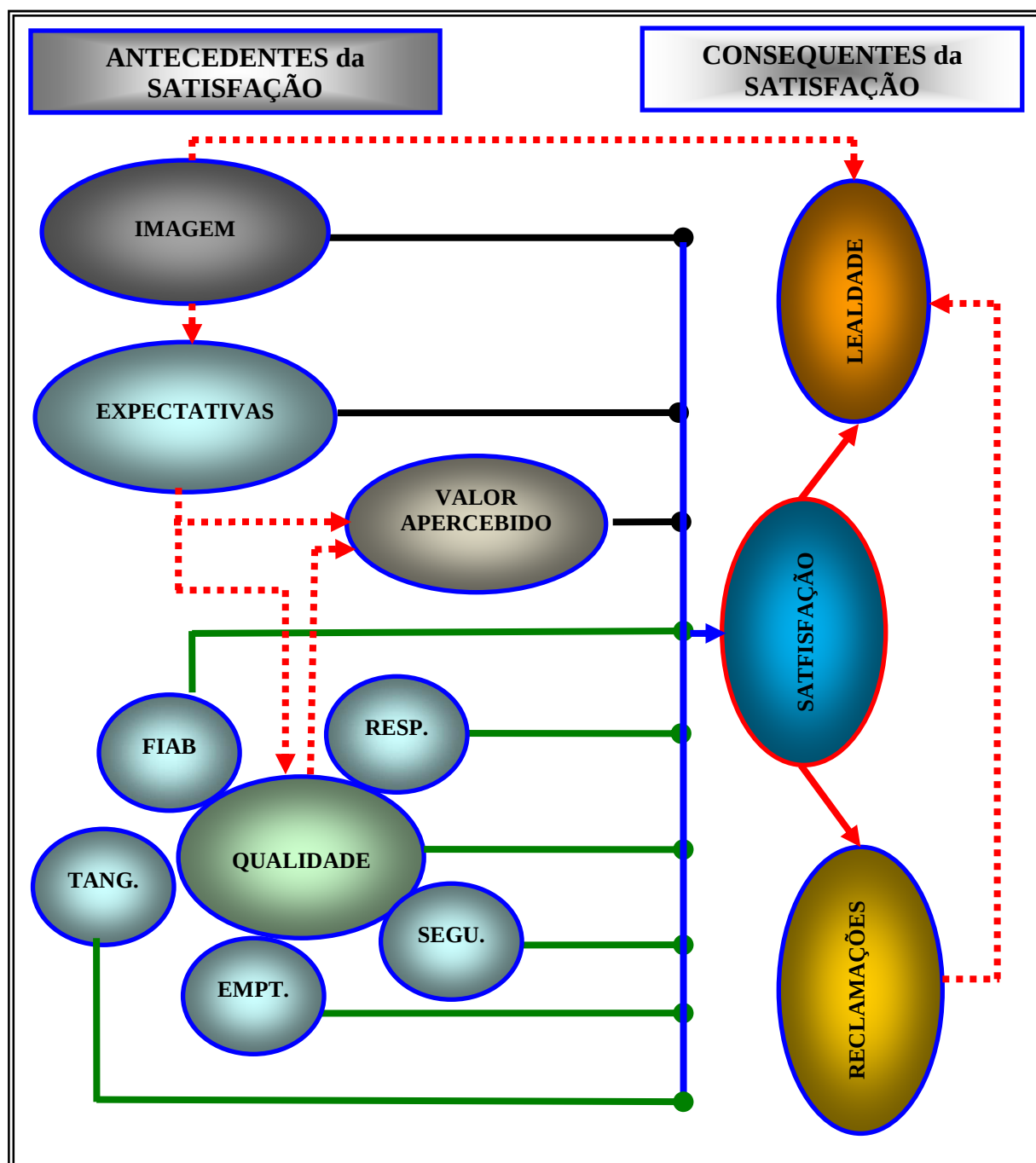


Figura 03: Modelo do ECSI. – European Customer Satisfaction Índex

Fonte: Adaptado de Vilares e Coelho (2005).

Neste modelo proposto por Vilares e Coelho (2005), já fazem parte integrante do mesmo, as cinco dimensões da Qualidade Apercebida do SERVQUAL, as quais aparecem com as seguintes denominações: Fiabilidade (FIAB), Responsividade

(RESP), Segurança (SEGU), Empatia (EMPT) e Tangíveis (TANG), que são alvo de tratamento no próximo ponto (1.3. – Qualidade Apercebida).

1.3. QUALIDADE APERCEBIDA

A Qualidade Apercebida é conforme as diversas interpretações dadas pelos autores abaixo citados, para quem a Qualidade Apercebida é considerada um dos determinantes da satisfação, e da qual se espera, que a mesma tenha um contributo positivo e directo sobre a satisfação do consumidor.

Para Fornell *et al* (1996), a qualidade apercebida é considerada a “avaliação feita pelo mercado, após ter uma experiência de consumo”.

Já para Oliver (1999), a qualidade apercebida está relacionada aos atributos ou dimensões de características específicas de um produto ou serviço, enquanto a satisfação está relacionada com todos os atributos ou características consideradas de uma maneira global.

Zheitmal (1988, p. 3 e 4), considera que se a Qualidade pode ser definida mais amplamente como superioridade ou excelência, então Qualidade Apercebida pode ser definida como “o Julgamento do consumidor acerca da excelência total ou superioridade de um produto”, para além disso o autor argumenta, que existe uma diferença entre Qualidade percebida e Qualidade objectiva ou real, visto a Qualidade percebida ter um nível mais alto de abstracção, ao contrário de um atributo específico de um produto da qual resulta uma avaliação global feita pelos consumidores.

Para a presente pesquisa, a opção recaiu na definição proposta por Parasuraman, Zeithmal e Berry (1988, p. 16), para quem a Qualidade Apercebida é vista como “o Julgamento do consumidor, ou a atitude sobre a superioridade ou excelência, de um produto ou serviço”.

Estes autores propõem como escala para medição da Qualidade Apercebida a escala de SERVQUAL, a qual considera a relação existente entre expectativas e a performance das suas cinco dimensões consideradas, (Fiabilidade, Responsividade, Segurança/Garantia, Empatia e Tangíveis).

1.3.1. MODELO DO SERVQUAL

O modelo do SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1988), é uma técnica que pode e deve ser usada, para efectuar uma análise da qualidade do serviço que é prestado pelas organizações, de molde a ajustar-se às necessidades do cliente, quanto aos padrões de qualidade do serviço, exigido por este.

A maioria dos outros modelos tais como a escala do SERVPERF, baseia-se na percepção das performances e definem-se com ligeiras alterações ao modelo do SERVQUAL, por esse motivo, e visto o recurso a outros modelos pouco acrescentarem ao estudo (no que aos propósitos deste dizem respeito, e atendendo às condicionantes já focadas), opta-se pela utilização do modelo do SERVQUAL, integrado no modelo do ECSI, o qual responde na generalidade, às exigências e necessidades de avaliação da Qualidade Aparentada que o estudo pretende realizar em relação directa com a satisfação.

1.3.2. MODELO DO SERVQUAL SUA METODOLOGIA

O SERVQUAL é uma ferramenta baseada num método empírico, que é colocado ao dispor das organizações, de molde a que estas melhorem a qualidade dos serviços que prestam. Este método permite efectuar o reconhecimento das percepções dos clientes em relação aos atributos do serviço, de molde a permitir dar prioridade e afectar os recursos disponíveis aos atributos com piores índices, ou seja aqueles que são piores avaliados pelos clientes.

A metodologia do SERVQUAL na sua fase inicial foi baseada em cinco dimensões chave:

Fiabilidade do serviço que é prestado aos clientes/utentes em termos organizacionais com elevado profissionalismo, procurando cumprir prazos, e os compromissos assumidos, de forma efectiva e transparente.

Responsividade, esta dimensão preocupa-se essencialmente com o empenho demonstrado pelos colaboradores em relação aos clientes/utentes suas necessidades e resolução dos seus assuntos.

Segurança / Garantia, esta dimensão procura avaliar questões de credibilidade institucional e o nível de conhecimentos/experiência e profissionalismo dos colaboradores.

Empatia, esta dimensão procura avaliar a disponibilidade manifestada pelos colaboradores e pela organização assim como a promoção de ambientes descontraídos, mas responsáveis.

Tangíveis, esta dimensão procura avaliar os recursos colocados à disposição dos clientes/utentes, recursos de instalações, materiais, humanos, pedagógicos, de imagem, etc.

1.3.3. MODELO DO SERVQUAL SUAS APLICAÇÕES

O modelo do SERVQUAL encontra-se vocacionado essencialmente para aplicações em organizações prestadoras de serviços, no entanto pode ser aplicado internamente pelas organizações para avaliar as percepções dos seus públicos internos, com o objectivo de avaliar a própria organização.

Perante a demonstração de aplicabilidade deste modelo do SERVQUAL à avaliação da Qualidade Apercebida. No presente estudo este modelo encontra a justificação para a sua aplicabilidade, no facto de se pretender mensurar a satisfação proporcionada com a qualidade dos serviços prestados aos públicos internos do IPOPGF, EPE, (formandos do CEF).

1.3.4. VANTAGENS E DESVANTAGENS DO MODELO SERVQUAL

Em relação às vantagens do modelo do SERVQUAL, podem-se enumerar as seguintes:

Construção de uma ferramenta que se adapta à grande maioria das actividades desenvolvidas na área dos serviços, a qual proporciona conhecimento dos colaboradores, suas percepções e das dos clientes/utentes, que após análise podem ser utilizadas pela organização, para melhorar atributos que demonstrem ter um nível de desempenho mais fraco. Serve ainda para avaliar e medir as percepções do cliente em relação à qualidade do serviço que lhe é prestado.

Em relação às desvantagens do modelo do SERVQUAL, podem ser enumeradas como principais as seguintes:

O modelo do SERVQUAL é colocado em causa por alguns autores de estudos científicos, segundo qual, o modelo apresenta dificuldades de aplicação em alguns sectores de actividade, colocando ainda em causa a validade das cinco dimensões representadas no modelo, quanto ao nível dimensional o modelo apresenta problemas de confiabilidade e validade em relação aos dados obtidos, de molde a ultrapassar-se este desiderato, são realizados testes à validade e confiabilidade do instrumento da pesquisa científica, através dos testes de Alpha de Cronbach e Kaiser Meyer Olkin (KMO).

1.3.5. MODELO DO SERVQUAL, ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO.

As etapas de implementação do SERVQUAL conforme o descrito pela figura 04, destinam-se a medir as percepções acerca da qualidade do serviço por parte dos clientes, através da selecção de uma amostra representativa do universo que se quer avaliar, de molde a obter-se um ranking da importância dos critérios a serem definidos no serviço, que permitirá às organizações focalizem os seus recursos, com o objectivo de maximizar a qualidade do serviço prestado. Na implementação é solicitado aos clientes que respondam a diversas questões, de cada dimensão que determinem, nomeadamente a importância de cada atributo, a atribuição de uma medida de expectativas tendo por comparação uma organização com um serviço de excelência e a definição de um indicador de desempenho para a organização.

1.3.6. MODELO DO SERVQUAL, SEUS 5 GAP'S DA QUALIDADE.

GAP trata-se de um modelo de análise aplicado à área dos serviços nomeadamente às áreas de negócios e finanças entre outros, o qual compara o desempenho actual com o desempenho potencial, o qual levanta as seguintes questões: onde nos encontramos actualmente e onde queremos estar no futuro, na sequência do que já foi focado no ponto. (1.2.4. ECSI, fases do projecto de implementação).

Os denominados GAP's são um método que permitem determinar as causas das falhas da qualidade, de molde a implementarem-se medidas preventivas que permitam minorar e corrigir as falhas típicas, os GAP's são de seguinte natureza:

GAP 1. Falha por parte da gestão, acerca das expectativas dos seus clientes. Causas mais prováveis são as seguintes: Inexistência de estudos e pesquisa de mercado, interpretações erradas acerca das expectativas dos clientes, deficiente informação, demasiados níveis hierárquicos.

GAP 2. Falha por deficiente especificação do critério de qualidade clientes. Causas mais prováveis: Erros ao nível de planeamento dos processos metas mal definidas, deficiente suporte da gestão às questões da qualidade.

GAP 3. Falha ao nível da prestação e entrega do serviço. Causas mais prováveis: Especificações demasiado rígidas, processos complicados de executar, tecnologia desadequada para o desempenho pretendido, má gestão das operações.

GAP 4. Falha ao nível dos canais de comunicação com o mercado. Causas mais prováveis: Propensão para exagerar os compromissos e prometer em demasia, deficiente planeamento da comunicação, descoordenação entre o Marketing e serviços de produção.

GAP 5. Falha ao nível da qualidade percebida do serviço. Causas mais prováveis: Má comunicação interna e externa, serviços percebidos e conotados com qualidade reduzida ou mesmo negativa, impactos negativos na imagem da organização o que se traduz em perda de negociação.

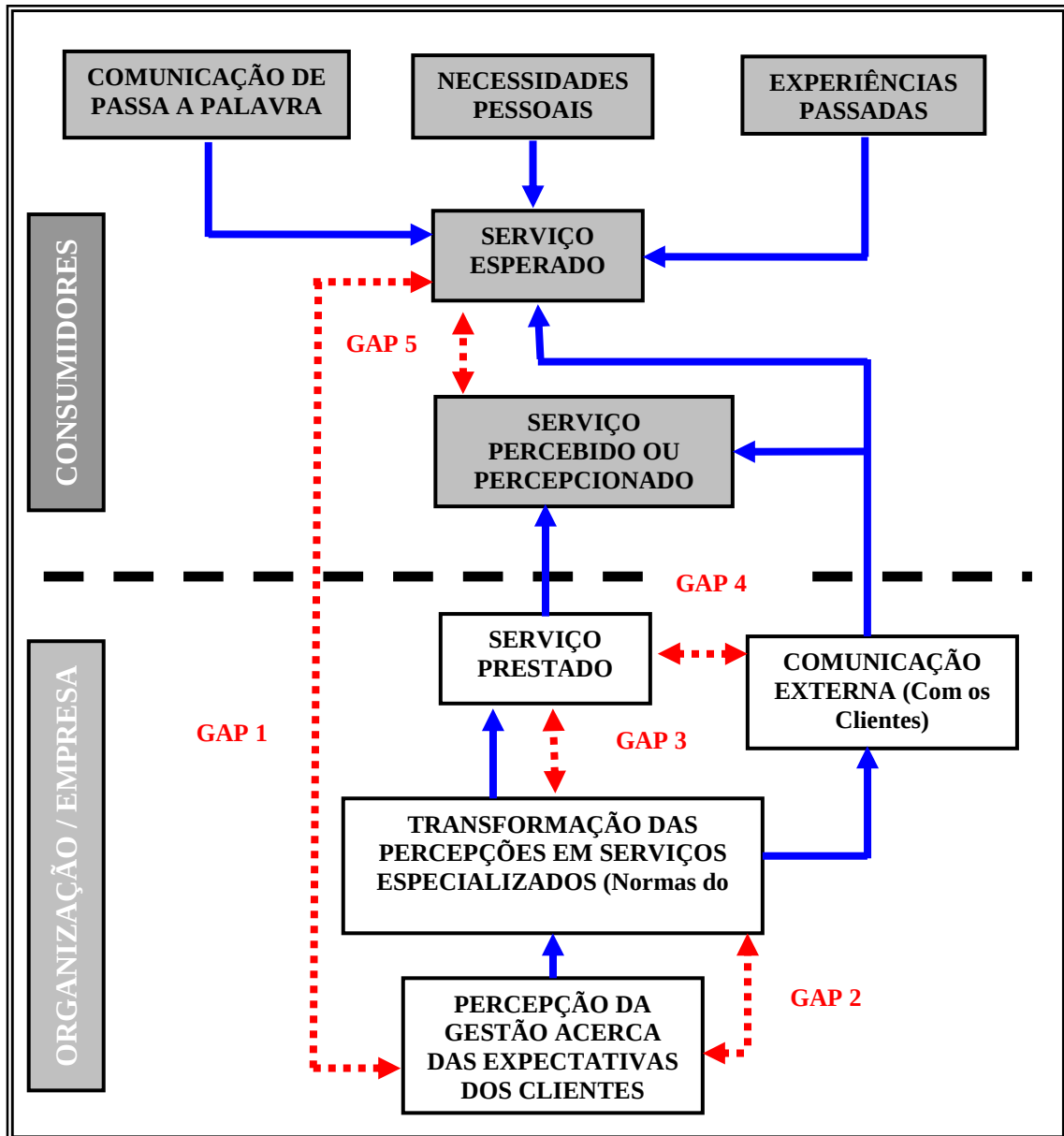


Figura 04: Modelo Estrutural SERVQUAL ou Modelo GAP.

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithmal e Berry (1988)

Apesar de se revestir de extrema importância a análise das falhas ou GAP's do modelo do SERVQUAL, não são alvo deste estudo, sendo contudo efectuada uma avaliação às suas dimensões, quanto à sua validade (correlação entre as variáveis) e confiabilidade (consistência interna dos factores).

Atendendo aos objectivos do estudo, o modelo do SERVQUAL e as suas respectivas dimensões, são avaliadas e analisadas de forma integrada no modelo do ECSI, contribuindo dessa forma para um maior enriquecimento da variável Qualidade Apercebida, através da incorporação neste (modelo do ECSI), das cinco dimensões do SERVQUAL, (Fiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia, Tangíveis).

CAPÍTULO II - QUALIDADE E FORMAÇÃO NO CEF

2.1 . CARACTERIZAÇÃO DO CEF

O CEF, é um dos sessenta e três departamentos que integram o IPOPGF, EPE, cujo formato organizacional se encontra dividido em quatro grandes grupos, entre os quais se destacam, (departamentos das áreas da medicina e saúde; departamentos de investigação em Oncologia; departamento de ensino e formação; departamentos assistenciais de apoio à gestão), em relação ao CEF no quadro 02, sintetiza o seu formato e modelo de organização.

 IPOPGF, EPE – Instituto Português de Oncologia do Porto de Francisco Gentil, Entidade Pública Empresarial	
Departamento / Serviço:	CEF – Centro de Ensino e Formação.
Endereço	Rua António Bernardino de Almeida / Edifício E - Piso 2
Código Postal	4200 – 072 Porto
Telefone	22 50 84 000 / Extensão 52 04
FAX	22 508 40 22
E-mail Institucional	formacao@ipoporto.min-saude.pt
Formato / data de criação	Portaria de 31 / 08 / 88 D.R. N.º 201 II Série
	Decreto-Lei N.º 273 / 92
Formato / data de alteração	Decreto-Lei N.º 233 / 05
Sector de Actividade	Ensino e Formação às Comunidades
Responsabilidades	Director do Departamento/Serviço; Vogal de Formação de Enfermagem; Vogal para a Formação Permanente
Coordenação	Conselho de Administração do IPOPGF, EPE

Quadro 02: Caracterização do CEF.

Fonte: CEF - Centro de Ensino e Formação.

Ao CEF foram delegadas as seguintes competências. Planificar, organizar e realizar cursos e outras actividades formativas no âmbito da oncologia, promover a formação contínua dos diferentes profissionais do instituto, colaborar, nomeadamente com a liga portuguesa contra o cancro em acções de sensibilização e ensino da oncologia à comunidade, prestar apoio logístico ao ensino pré e pós-graduado, planear a formação de técnicos em oncologia, autorizar estágios profissionais e estabelecer as suas regras, gerir outros espaços e infra-estruturas dedicadas à formação

2.1.1. QUALIDADE, SEU ENQUADRAMENTO NO CEF

A qualidade encontra-se disseminada no CEF, através da procura constante por parte dos seus colaboradores, da prestação de serviços de formação com um carácter de excelência, a qual se revê no SGQ que se encontra implementado e certificado pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.

2.1.2. POLÍTICA DA QUALIDADE DO CEF

A Política da Qualidade do CEF revê-se nas seguintes directrizes: Identificar e promover acções de formação relevantes para as diversas áreas de actuação clínica do IPOFG, EPE, de acordo com a sua missão, assegurando a eficácia das acções ministradas e procurando melhorar continuamente o grau de satisfação dos seus públicos (internos e externos), promovendo dessa forma boas relações entre os vários colaboradores, no fundo a política do CEF tem como grande objectivo constituir-se como referência formativa na área da saúde nomeadamente na área da oncologia entre outras.

Quanto ao âmbito pelo qual o CEF se encontra certificado, este procura de uma forma sintetizada demonstrar a sua (Organização, Coordenação, Promoção da Formação de Serviços e Espaços).

2.1.3. ABORDAGEM POR PROCESSOS NO CEF

O CEF faz parte integrante de um sistema integrado de departamentos/serviços da instituição IPOPGF, EPE, por esse motivo desempenha o papel de cliente de materiais e outros serviços, sendo ao mesmo tempo fornecedor e prestador de serviços de ensino e formação. O CEF tem como atributo complementar, efectuar a disseminação do sistema de valores culturais da instituição, tendo por esse facto um importante papel público, social e institucional.

Na abordagem por processos as organizações devem ser vistas como um conjunto de subsistemas ou processos, que trabalham coordenadamente como um único sistema global, de molde a atingirem-se os objectivos propostos, conforme o demonstra a Figura 05.

A abordagem por processos no CEF está estruturada segundo as seguintes etapas. O CEF recebe as necessidades de formação dos formandos e departamentos do IPOPGF, EPE, entradas (Input`s), processando-as e convertendo-as em (tecnologia, recursos humanos, materiais, pedagógicos e financeiros), criando saídas (Out-put`s), prestação de serviços, formação profissional, boas práticas em saúde, conhecimento científico e tecnológico, no fundo fornecendo serviços de formação, aos seus destinatários. As funções desempenhadas pelos seus colaboradores dão origem a serviços, cuja única razão de ser, é a de contribuir para o processo base da organização, ou seja, transformar entradas, em saídas de molde a satisfazer as necessidades dos formandos, que posteriormente se irão reflectir em todos os públicos institucionais.

Na abordagem por processos o CEF transforma-se num sistema aberto e adaptável, o qual procura responder ao feedback dos formandos, de molde a ajustar a oferta formativa às necessidades institucionais.

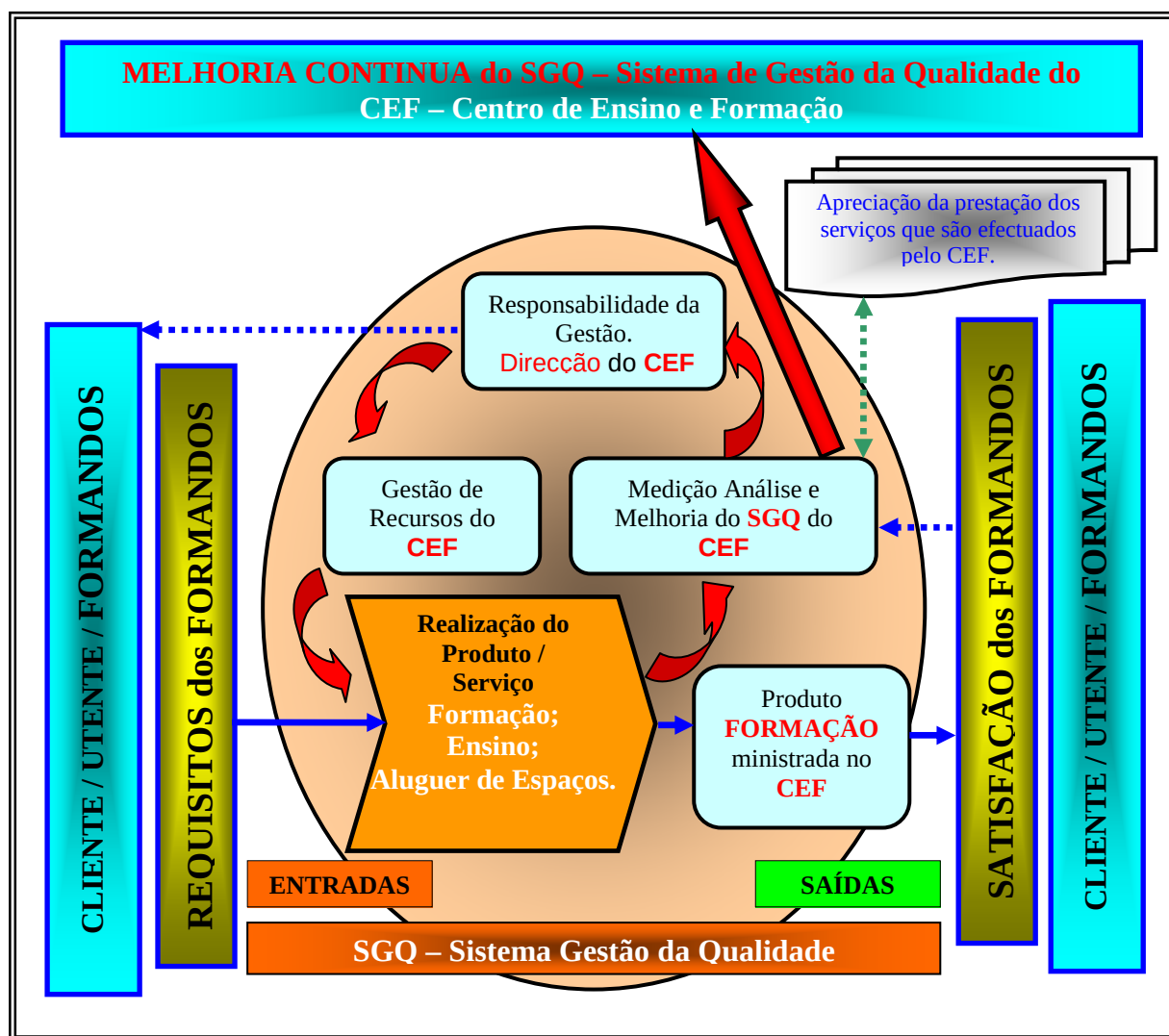


Figura 05: CEF Abordagem por Processos.

Fonte: Adaptado do referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.

2.2. VERTENTES DA FORMAÇÃO EM SAÚDE

A formação na área da saúde obedece aos mesmos regulamentos da formação para a administração pública em geral, (Lei Nº 53/2006, de 7 de Dezembro – Mobilidade de Trabalhadores da Administração Pública) e (Lei Nº12-A/2008, de 27 de Fevereiro – Regime de Vínculos e Carreiras. Trabalhadores em Funções Públicas), a qual é enquadrada ao nível do seu (formato, tipo, regime, horários, tipologias e entidades competentes), conforme a apresentação nos pontos seguintes.

2.2.1. FORMAÇÃO EM SAÚDE, QUANTO AOS SEUS FORMATOS

A formação dos profissionais de saúde assim como os profissionais das mais diversificadas áreas profissionais, reveste-se de um carácter contínuo (aprendizagem ao longo da vida), em que os formatos de formação contínua se dividem em três modalidades diferentes mas complementares entre si, que são as seguintes, (Formação de Aperfeiçoamento, Formação de Especialização, Formação para Reinício de Funções).

A modalidade de (Formação de Aperfeiçoamento), este tipo de formação tem por objectivo desenvolver as capacidades pessoais e profissionais dos formandos de uma forma genérica. A modalidade de (Formação de Especialização), tem por finalidade desenvolver as aptidões e conhecimentos profissionais em determinadas técnicas ou áreas do saber, capacitando os formandos para o exercício de funções especializadas. Quanto à modalidade de (Formação para Reinício de Funções), esta modalidade é aplicada à mobilidade especial na Administração Pública (AP) e tem três fases de actuação. Fase da transição, permite ao formando a execução de novas funções, em nova actividade, quanto à fase de requalificação esta permite ao formando uma actualização e um adquirir de novos conhecimentos, novas técnicas e ferramentas utilizáveis na sua área de actividade, finalmente surge a fase de compensação a qual permite ao formando seleccionar a sua área de formação e desenvolvimento em função dos seus interesses profissionais, académicos ou de valorização pessoal.

2.2.2. FORMAÇÃO EM SAÚDE, QUANTO AOS SEUS TIPOS

A formação na área da saúde encontra-se organizada principalmente em dois tipos, (Formação Interna e ou Formação Externa). A formação de carácter interna é organizada e gerida pela própria entidade ou organização, sendo da sua responsabilidade a gestão e a garantia total dos recursos necessários (humanos, materiais, financeiros, pedagógicos, etc.). A formação de carácter externo é contratualizada, ou adquirida a uma entidade ou organização externa (sendo esta a responsável por todos os aspectos referidos no ponto anterior), independentemente do local onde seja ministrada.

No caso presente do CEF, a formação predominante, é do (Tipo Interno).

2.2.3. FORMAÇÃO EM SAÚDE, SEUS DIVERSOS REGIMES

Quanto ao regime de formação, a mesma assume três diferentes regimes, que podem ocorrer isoladamente ou em simultâneo. (Formação presencial, Formação em E-learning e Formação em serviço).

Quanto ao regime de (Formação Presencial), neste regime de formação, a mesma é ministrado aos formandos em sala de aula, no segundo regime (Formação em ambiente de E-learning), a formação é ministrada à distância, recorrendo-se a plataformas tecnológicas com recurso à (Internet ou intranet), finalmente o terceiro regime (Formação em Serviço), este tipo de regime privilegia a formação no posto de trabalho do formando e reveste-se de uma forte componente prática.

2.2.4. FORMAÇÃO EM SAÚDE, DIVERSIDADE DOS SEUS HORÁRIOS

Os tipos de organização da formação em termos de horários são de três tipos, (horário laboral, horário pós laboral e horário misto).

A formação em horário laboral é ministrada no período de trabalho que o formando cumpre na organização, já a formação em horário pós laboral, é ministrada após a conclusão da actividade profissional do formando, por norma é ministrada nas horas de lazer do formando, quanto à formação em horário misto, neste tipo de horários procura – se o assumir de um compromisso entre as duas partes envolvidas (colaborador, organização ou entidade empregadora), no qual a organização garante ou liberta o formando em um determinado número de horas do período de laboração e o formando fornece o restante número de horas do seu período de ócio.

2.2.5. FORMAÇÃO EM SAÚDE, SUA TIPOLOGIA

As tipologias de formação reconhecidas são de três tipos diferente, (Cursos de curta, média e longa duração). Os cursos de curta duração, por norma são considerados os cursos cuja carga horária não ultrapassa as 30 horas de formação, quanto aos cursos de média duração têm uma carga horária que varia entre 30 e as 60 horas de formação, os cursos de longa duração são aqueles que vão para além das 60 horas sem limite máximo de carga horária.

2.2.6. FORMAÇÃO EM SAÚDE, ENTIDADES COMPETENTES

Quanto às entidades competentes que podem ministrar formação reconhecida a nível oficial, elas são de diversos tipos, entre as quais se destacam as seguintes.

Serviços da (Administração Pública, Organismos Centrais e ou Sectoriais de formação, com âmbito de actuação para a Administração Central, Regional ou Local), entidades formadoras público ou privadas e associações profissionais ou sindicais;

Estas entidades ou organismos de formação, devem ser preferencialmente entidades certificadas e ou reconhecidas pelos organismos reguladores deste sector de actividade. Cumprindo estes pressupostos os quais permitem efectuar, candidaturas a financiamentos da formação, tais como aos Instituto para a Qualidade em Formação (IQF), Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), entre outros.

2.3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO NO CEF

As áreas de actuação prioritárias para a vertente formação que o CEF disponibiliza, podem ser caracterizadas como tendo três áreas prioritárias, com objectivos diferentes, mas ao mesmo tempo complementares e relevantes para a instituição. Áreas prioritárias na vertente formação: (Formação de índole Obrigatória, Formação em Serviço e Formação de Valorização Pessoal).

2.3.1. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA

Esta formação é fundamental à prossecução dos projectos em curso no IPOFG, EPE, bem como para os objectivos definidos e que são considerados estratégicos pelo conselho de administração, sendo nomeadamente os seguintes. Acreditação do SGQ através da entidade acreditadora para unidades hospitalares, Health Quality Service (HQS), certificação do CEF pelo referencial normativo para SGQ, NP EN ISO 9001: 2000, cumprimento dos critérios impostos pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), onde se inserem os Sistema de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho (SSHST), por fim cumprir os critérios definidos pelo Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

2.3.2. FORMAÇÃO EM SERVIÇO

Formação em Serviço é a formação decorrente do diagnóstico de necessidades de formação realizado pelas direcções de departamento, pelas direcções dos serviços, pelas chefias directas e até pelos próprios profissionais, não tem expressão no plano de formação institucional, por ser específica ou exclusiva a um indivíduo, ou a um grupo restrito, ou a uma equipa (serviço ou departamento).

Os critérios do diagnóstico das necessidades de formação são os mesmos que estão definidos para a formação de Valorização Pessoal. O seu principal objectivo é integrar e uniformizar os conhecimentos de uma mesma equipa de profissionais, de forma a optimizar os desempenhos individuais e colectivos, parte da exercitação intelectual e manual de um conjunto de saberes e competências necessários e fundamentais para o quotidiano profissional. Passa pelo debate das práticas verificadas no dia-a-dia e conclui-se numa reflexão pessoal e de conjunto sobre as correcções a efectuar e melhorias a introduzir. Deve obedecer o mais possível a uma lógica de pragmatismo, e de execução "on-the-job" (no caso dos conteúdos eminentemente técnicos) mas nada obsta a que sejam abordados conteúdos da esfera do conhecimento científico, ou até de natureza de desenvolvimento relacional e comportamental, se tal for manifestamente benéfico para a melhoria dos desempenhos individuais e colectivos.

2.3.3. FORMAÇÃO DE VALORIZAÇÃO PESSOAL

Formação de Valorização Pessoal tem como objectivo primordial desenvolver competências e manter na vanguarda as práticas e técnicas ministradas na Instituição, respondendo dessa forma às necessidades dos utentes, e seus colaboradores de molde a disponibilizar cuidados de saúde e de excelência.

Esta formação é decorrente do diagnóstico das necessidades de formação institucionais, realizado pelos órgãos de direcção técnicos (Clínicos, Enfermagem, Técnicos de diagnóstico e terapêutica, Investigação, Controle de Infecção, Qualidade; Saúde Ocupacional; Financeiros e Recursos Humanos), pelas comissões de consulta, pelas direcções de departamento e pelas direcções de serviços, que demonstrem ser de manifesta aplicabilidade a um número expressivo de indivíduos, de um ou mais grupos profissionais, com relevância institucional.

CAPÍTULO III - MÉTODO DE PESQUISA

3.1. INTRODUÇÃO AO MÉTODO DE PESQUISA

Este capítulo preocupa-se em efectuar uma descrição, quanto à forma como o estudo é realizado, fazendo referência ao desenho de investigação, ao método de investigação utilizado, aos participantes, com a população alvo do estudo e respectiva amostra, instrumento de pesquisa científica, ferramentas, materiais utilizados na. investigação, sendo descrito o formato utilizado para a recolha de dados, sua análise em função do propósito em causa avaliar a (Qualidade Apercebida e Satisfação) proporcionadas pelos serviços que são prestados no âmbito da formação, aos formandos institucionais do CEF.

3.2. PROPÓSITOS DA PESQUISA CIENTÍFICA

Os propósitos deste estudo são fundamentalmente de duas origens díspares mas ao mesmo tempo complementares.

O primeiro propósito é de índole académica, e encontra-se relacionado com a investigação e respectiva pesquisa científica, a qual procura dar resposta ao problema do estudo e confirmar as respectivas hipóteses, concluindo-se através da construção da presente (Dissertação de Mestrado).

O segundo propósito é de índole profissional, e surge após a certificação do SGQ do CEF em 2007, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000, o qual permite dar cumprimento a alguns dos requisitos normativos, tais como as descritas no ciclo (PDCA- Plan, Do, Chec, Act), planejar, implementar, verificar e adoptar medidas correctivas, numa perspectiva de contribuição para a melhoria continua do SGQ do CEF. Para se alcançar tal desiderato, decidiu-se efectuar uma avaliação dos diversos serviços que são prestados no âmbito da formação no CEF, através do instrumento de pesquisa científica (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”).

3.3. TIPOLOGIA DA PESQUISA CIENTÍFICA

A linha orientadora para o tipo de investigação, obedece a critérios científicos, por este facto, a mesma é abrangente e transversal em termos de aplicação em estudos de investigação, nomeadamente nas áreas de investigação relacionadas com as (Ciências da Saúde e Ciências Sociais), tais como a (Antropologia, Ciência Política; Ciências da Educação, Economia e Sociologia entre outras). Na presente pesquisa científica, foi desenvolvida uma investigação com aplicação directa no CEF, do instrumento de pesquisa científica para recolha de dados, por esse facto está-se perante uma investigação de carácter e aplicação prática, dos resultados obtidos.

A tipologia de estudos aplicada segue as recomendações efectuadas por Vilares e Coelho, (2005), as quais consideram que as técnicas estatísticas multivariadas se desenvolveram com a finalidade de efectuar análise em simultâneo de diversos grupos de variáveis, com a preocupação de analisar os fenómenos humanos, onde se privilegia a medição de atitudes e percepções, que se encontram presentes em estudos de satisfação. Para tal são enumerados dois métodos. Os métodos descritivos e os métodos explicativos.

Em relação aos métodos descritivos pode-se afirmar que o objectivo principal, é o de explorar as relações entre dados ou interdependências, onde não são estabelecidas as relações de causalidade, mas única e exclusivamente a forma como as variáveis/atributos estão relacionados entre si;

Em relação aos métodos explicativos, pode-se afirmar que estes métodos procuram estabelecer a dependência dos dados, por via de relações de causalidades. O seu ponto de partida é baseado na especificação de um modelo alicerçado num conjunto de hipóteses.

Segundo Vilares e Coelho, (2005), a diferença essencial entre os modelos descritivos e os modelos explicativos reside, (...) no primeiro caso a tónica está em descrever, de modo sintético, a estrutura dos resultados, já no caso dos métodos explicativos, a tónica está em modelar um fenómeno para melhor o compreender.

3.3.1. MÉTODO DA PESQUISA CIENTÍFICA

Atendendo aos objectivos e propósito do estudo apresentação e defesa de “Dissertação de Mestrado em Qualidade”, a qual implica e apresenta diversas condicionantes ao investigador, ao nível dos recursos disponíveis (recursos humanos, limitações de tempo, limitações financeiras, etc.), optou-se pelo método quantitativo, descritivo ou não estrutural. Com a adopção deste método pretende-se estudar a forma como as diversas variáveis/atributos do modelo do ECSI (Imagem Institucional; Expectativas em relação aos serviços prestados; Qualidade dos serviços, Valor Apercebido dos serviços; Qualidade Apercebida, Satisfação proporcionada pelos serviços, Reclamações e Lealdade), do modelo do SERVQUAL (Fiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia, Tangíveis), se relacionam entre si, sendo posteriormente descrita e analisada a estrutura dos resultados obtidos no (capítulo 4 - Estudo Empírico e Análise do Planos de Resultados), efectuando-se a sua discussão no (capítulo 5 – Discussão dos Resultados).

3.4. OBJECTO DA PESQUISA CIENTÍFICA

O objecto da presente pesquisa científica, está centrado nos serviços que são prestados no âmbito das actividades formativas, que decorreram no segundo semestre lectivo de 2008, no CEF.

3.5. OBJECTIVO GERAL DA PESQUISA CIENTÍFICA

O objectivo geral da presente pesquisa científica, encontra-se centrado na avaliação da qualidade dos serviços que são prestados no âmbito da formação que é ministrada no CEF, após a certificação pelo referencial normativo para SGQ, NP EN ISO 9001: 2000, e na satisfação que os mesmos proporcionam aos Formandos.

3.5.1. OBJECTIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA CIENTÍFICA

Quanto aos objectivos específicos, os mesmos encontram-se relacionados com a avaliação da satisfação que os serviços prestados pelo CEF proporcionam. A avaliação é efectuada pelos formandos, que usufruem dos respectivos serviços.

Primeiro objectivo, avaliar se a imagem transmitida pelo CEF, contribui para a satisfação dos formandos;

Segundo objectivo, avaliar se as expectativas criadas, acerca dos serviços que são prestados pelo CEF, contribuem para a Satisfação dos formandos;

Terceiro objectivo, avaliar se a qualidade que é apercebida, pelos serviços que são prestados pelo CEF, contribuem para a Satisfação dos formandos;

Quarto objectivo, avaliar se o valor apercebido dos serviços que são prestados pelo CEF contribui para a satisfação dos formandos;

Quinto objectivo, avaliar se a fiabilidade dos serviços que são prestados pelo CEF, contribuem para a Satisfação dos formandos;

Sexto objectivo, avaliar se a responsividade demonstrada pelos colaboradores do CEF, contribui para a satisfação dos formandos;

Sétimo objectivo, avaliar se a segurança/garantia do serviço prestado pelos colaboradores do CEF, contribui para a satisfação dos formandos;

Oitavo objectivo, avaliar, se a empatia gerada pelo ambiente formativo do CEF, contribui para a satisfação dos formandos;

Nono objectivo, avaliar os diversos recursos disponíveis tangíveis, no CEF, contribuem para a satisfação dos formandos;

Décimo objectivo, avaliar se a satisfação dos formandos, contribui para a diminuição do número de reclamações;

Décimo primeiro objectivo, avaliar se a satisfação gerada pela prestação de serviços do CEF, contribui para a lealdade dos formandos.

3.6. PROBLEMA

Para Kerlinger (1980), a definição de problema de pesquisa sugere-nos que, “como uma questão que propõe discussão, investigação, decisão e solução em relação a um determinado assunto.

Já para Laville e Dionne (1999), um problema de pesquisa, é um problema que se pode e deve resolver com conhecimentos e dados já disponíveis, ou com factos passíveis de serem confirmados.

Na presente pesquisa científica, o enfoque do problema recai sobre a actividade formativa que decorre num departamento de formação, CEF de uma unidade hospitalar IPOFG, EPE, e tem como problema central verificar se a implementação do SGQ, contribui para a qualidade dos serviços que são prestados, proporcionando satisfação aos formandos que deles usufruem.

3.7. TEORIZAÇÃO SOBRE HIPÓTESES

As Hipóteses integrantes de estudos científicos podem ser definidas pelas seguintes exposições teóricas:

Hipótese é o estabelecimento de relações de carácter universal, que podem e devem ser testadas empiricamente, Madeira (2006). Hipótese é uma ou várias conjecturas, a respostas das variáveis e suas relações.

Para Richardson (1999, p. 27), a definição de hipótese em termos simples, “é como uma resposta possível de ser testada e fundamentada para uma pergunta feita relativa ao fenómeno escolhido”. Nesse sentido, o pesquisador examina a literatura sobre o fenómeno.

Hipótese é uma afirmação provisória (suposição), como resposta a um problema formulado, ainda Laville e Dionne (1999) definem hipótese de pesquisa, como um enunciado conjectural das relações entre duas ou mais variáveis, ou seja, são sentenças declarativas e relacionam de alguma forma variáveis a outras variáveis.

Face ao propósito do estudo formula-se uma hipótese H_0 nula. Planeia-se então uma experiência destinada a pôr à prova a validade de H_0 . Realizada a experiência e de acordo com os resultados experimentais obtidos, toma-se uma de duas decisões, aceitar ou rejeitar a hipótese H_0 . As restantes hipóteses admissíveis, distintas da hipótese nula, dizem-se hipóteses alternativas e representam-se por H_1 .

A H_0 exprime o facto de as discrepâncias, entre certas características empíricas e os valores teóricos correspondentes poderem ser inteiramente explicados pelo acaso. No entanto quando se aceita a hipótese nula não quer dizer que ela seja verdadeira, mas apenas que não está em desacordo com os factos observados e que portanto não se encontram razões para a rejeitar. No entanto não é possível decidir sem risco, quando uma discrepância observada é apenas devida a factores aleatórios ou se resulta da falsidade de H_0 .

Dois tipos de erros, nos quais se pode incorrerem, na escolha das hipóteses.

Erro de primeira espécie, também conhecido por nível de significância do teste: $\alpha = P$ (rejeitar H_0 / H_0 verdadeira).

Erro de segunda espécie: $\beta = P$ (aceitar H_0 / H_0 falsa).

Potência do teste: $(1 - \beta)$.

Para que os testes de hipótese sejam uma boa ferramenta de trabalho deveremos reduzir ao mínimo os erros de decisão de α e β , o que nem sempre é possível, porque para uma dada dimensão da amostra, a tentativa de diminuir um certo tipo de erro é acompanhada em geral pelo acréscimo do outro tipo. A única forma de se reduzir ambos os erros é aumentando-se a amostra, o que no presente estudo (atendendo às limitações anteriormente referenciadas) não é praticável, (Silva, 1999).

3.7.1. HIPÓTESES DA PESQUISA CIENTÍFICA

Seguindo a linha de orientação e problema proposto e respectivos objectivo geral e objectivos específicos, e a teorização acima explanada, adoptou-se como hipóteses norteadoras e orientadoras de toda a pesquisa científica, as seguintes 11 hipóteses:

Hipótese H1. A imagem institucional transmitida pelo CEF tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos.

Hipótese H2. As expectativas em relação aos serviços prestados pelo CEF tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos.

Hipótese H3. A qualidade dos serviços prestados pelo CEF tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos.

Hipótese H4. O valor apercibida pela prestação de serviços por parte do CEF tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos.

Hipótese H5. A capacidade de organização demonstrada pelo CEF tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos.

Hipótese H6. O atendimento e capacidade de resposta demonstrada pelos colaboradores do CEF tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos.

Hipótese H7. O nível de confiança que é gerado pelos colaboradores do CEF tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos.

Hipótese H8. O Inter-relacionamento entre os diversos públicos do CEF tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos.

Hipótese H9. Os recursos materiais e humanos do CEF tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos.

Hipótese H10. A satisfação tem impacto positivo e significativo na redução do número de reclamações.

Hipótese H11. A satisfação tem um impacto positivo e significativo na lealdade dos formandos.

3.8. PARTICIPANTES NO ESTUDO

Universo / População. Considera-se como população, o somatório dos indivíduos ou elementos, com qualquer característica comum e que estão sujeitos a uma análise estatística que tem interesse para o estudo em causa.

População, quanto à sua Origem, pode ser classificada como: Conjunto de Pessoas, conjunto de objectos, conjunto de acontecimentos.

Segundo Malhotra (2001), o termo população é definido como a soma de todos os elementos que compartilham algum conjunto comum de características.

População, quanto à sua Natureza, pode ser classificada como: Existente, real e mensurável, Hipotética ou não totalmente existente.

Possíveis características que uma população pode apresentar: Carácter Quantitativo, Qualitativo e Dicotómico:

População pode ainda ser classificada como, conjunto Finito, ou conjunto Infinito.

A população de colaboradores do IPOFG, EPE é definida segundo os seguintes critérios:

População quanto à sua Origem é classificada como (conjunto de profissionais do IPOFG, EPE).

A natureza da população é (Existente, Real e Mensurável).

População com características (Quantitativas).

A população pode ainda ser classificada como se tratando de um (Conjunto Finito).

A população IPOFG, EPE situa-se em cerca de dois mil duzentos e trinta colaboradores. Valores apurados em Setembro de 2008.

3.8.1. DEFINIÇÃO DA AMOSTRA BASE DO ESTUDO

A amostra base definida para o estudo atendendo às características do mesmo, nomeadamente por se tratar de um estudo com carácter quantitativo, onde existem condicionantes ao nível de recursos disponíveis (recursos de tempo de execução, humanos, materiais e financeiros), na qual a opção recaiu num método de selecção da amostra não aleatória, a qual remete o estudo para um tipo de amostragem não probabilístico, onde o enfoque da respectiva selecção da amostra advém das experiências do pesquisador, sendo este que define os critérios de selecção da mesma. Pode-se afirmar que no presente estudo a opção recaiu num método de amostragem por conveniência.

Segundo Vilares e Coelho (2005). “Pode-se utilizar uma amostragem não aleatória ou empírica, que é o resultado de uma selecção determinada por critérios subjectivos, uma opinião pessoal e não por uma aplicação de mecanismos probabilísticos”.

Para o presente estudo e atendendo às condicionantes acima mencionadas, mas de molde a obter-se algum rigor científico, foram questionados dez por cento de colaboradores representativos da população do IPOFG, EPE, de um total de dois mil duzentos e trinta colaboradores, a que corresponde uma amostra com cerca de duzentos e vinte e três formandos, os quais participaram em doze acções de formação que decorreram no CEF, no segundo semestre do ano lectivo de 2008.

3.9. INSTRUMENTO DA PESQUISA CIENTÍFICA

O instrumento de pesquisa científica utilizado para recolha de dados é do tipo de um questionário, com a seguinte denominação (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”), o qual obedece aos critérios que são definidos pelos modelos académicos do ECSI e o modelo do SERVQUAL, o qual foi criado pelos especialistas na área da satisfação do consumo (Zeithaml), (Parasuraman) e (Berry).

Este instrumento de pesquisa científica procura recolher dados que são alvo de tratamento estatístico, com o intuito de se efectuar uma avaliação da satisfação e qualidade apercebida dos serviços que são prestados no âmbito da formação no CEF.

A composição do instrumento de pesquisa, quanto aos modelos académicos ECSI e SERVQUAL, encontram-se distribuídos da seguinte forma.

O modelo baseado no ECSI, é constituído por sete variáveis latentes que recolhem dados acerca da (Imagem; Expectativas; Qualidade; Valor Apercebido; Satisfação; Reclamações e Lealdade), com um total de vinte e nove questões.

O modelo baseado no SERVQUAL para avaliação das variáveis subjacentes da Qualidade Apercebida é constituído por cinco dimensões (Fiabilidade; Responsividade; Segurança/Garantia; Empatia e Tangibilidade), com vinte e duas questões.

Quanto ao seu formato de apresentação, este encontra-se dividido em quatro grupos principais.

O primeiro grupo corresponde ao capítulo introdutório, onde são identificadas as entidades envolvidas CEF e UFP, sendo ainda destacada a designação do instrumento (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”), que é utilizado na pesquisa científica, são ainda explanadas as motivações, propósitos, objectivos e destino dos dados que são recolhidos, efectuando-se no mesmo o agradecimento pela colaboração/participação aos inquiridos.

O segundo grupo “Instruções para Preenchimento do Questionário” aborda os critérios de classificação das questões propostas, as quais obedecem aos critérios de classificação baseados na escala de Likert de sete pontos de avaliação, sendo ainda dada a possibilidade de escolher uma de duas respostas alternativas (NS - Não Sei) ou pode ainda optar por (NR - Não Respondo), sendo apresentado no penúltimo grupo de questões correspondente às reclamações a possibilidade de efectuar uma escolha de carácter dicotómico, entre uma resposta afirmativa do tipo (Sim) ou uma resposta negativa do tipo (Não).

Quanto ao terceiro grupo este permite efectuar a recolha dos dados baseados na opinião e percepção pessoal dos inquiridos, este grupo encontra-se subdividido em doze grupos de questões, com um total de cinquenta e uma questões alvo de classificação segundo os critérios acima descritos.

O quarto e último grupo efectua o levantamento dos Dados Sócio Demográficos dos formandos, quanto aos seguintes dados (Género; Idade; Área Profissional e Exercício na Actividade).

3.10 ADAPTAÇÃO AO CEF, DOS MODELOS DO ECSI E SERVQUAL

A adaptação e enquadramento do instrumento da pesquisa científica ao CEF, das variáveis (Antecedentes e Consequentes da Satisfação) dos modelos ECSI e SERVQUAL, conforme o quadro 03.

VARIÁVEIS			MODELO	Nº QUESTÕES
Secção 01	Imagem institucional transmitida pelo CEF	IMAGEM	ECSI	5
Secção 02	Expectativas em relação aos serviços prestados	EXPECTATIVAS		3
Secção 03	Qualidade dos serviços prestados pelo CEF	QUALIDADE		8
Secção 04	Percepção quanto ao valor dos serviços prestados	VALORA APERCEBIDO		2
Secção 05	Capacidade de organização na prestação dos serviços	FIABILIDADE	SERVQUAL	5
Secção 06	Atendimento e capacidade de resposta dos colaboradores	RESPONSIVIDADE		4
Secção 07	Nível de confiança gerado pelos colaboradores	SEGURANÇA		4
Secção 08	Inter-relacionamento entre os diversos públicos do CEF	EMPATIA		5
Secção 09	Recursos materiais, humanos disponibilizados	TANGÍVEIS		4
Secção 10	Satisfação proporcionada pelos serviços do CEF	SATISFAÇÃO	ECSI	4
Secção 11	Reclamações Sobre Serviços Prestados	RECLAMAÇÕES		4
Secção 12	Nível de lealdade para com o CEF	LEALDADE		3
Secção 13	Dados sócio demográficos			4
Total de questões das Variáveis ECSI + SERVQUAL.				55

Quadro 03: Adaptação ao CEF dos modelos do ECSI e SERVQUAL.

3.10.1. APRESENTAÇÃO DOS GRUPOS PARA RECOLHA DE DADOS, DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Os grupos para recolha de dados do instrumento de pesquisa científica, vulgo (questionário), podem ser considerados como o núcleo principal do mesmo, tem na sua constituição as sete variáveis latentes (Imagem; Expectativas; Qualidade; Valor Apercebido; Satisfação; Reclamações e Lealdade) juntamente com as cinco dimensões do modelo SERVQUAL, (Fiabilidade; Responsividade; Segurança/Garantia; Empatia e Tangíveis).

Estes grupos para recolha de dados apresentam-se divididos em doze grupos, com as respectivas cinquenta e uma questões, fazendo ainda parte da sua composição o décimo terceiro grupo com quatro questões correspondentes aos dados (Sócio Demográficos).

Os grupos das variáveis do instrumento de pesquisa, são apresentados no seguinte formato:

Variável (Imagem Institucional Transmitida Pelo CEF).

- 1) No CEF existe uma preocupação em fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.
- 2) O CEF preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.
- 3) O CEF através da sua postura institucional é uma referência na área de formação em saúde.
- 4) No CEF existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.
- 5) Os serviços prestados pelo CEF contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.

Variável (Expectativas em relação aos Serviços que são Prestados pelo CEF).

- 6) A formação que é ministrada no CEF é reconhecida pelas organizações de saúde nacionais.

- 7) A formação que é ministrada no CEF aborda os avanços científicos na área da saúde.
- 8) Acredito que no CEF existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.

Variável (Qualidade dos Serviços Prestados pelo CEF).

- 9) O CEF é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.
- 10) Nota-se que os serviços que são prestados no CEF são de qualidade.
- 11) Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do CEF.
- 12) Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo CEF são divulgados por toda a organização.
- 13) No CEF existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.
- 14) O CEF propõe um leque de serviços diversificados ajustados às necessidades institucionais.
- 15) No CEF a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.
- 16) A qualidade dos Serviços que são prestados no CEF, não se faz notar.

Variável (Percepção quanto ao Valor dos Serviços Prestados)

- 17) A qualidade dos serviços que são prestados no CEF justifica os emolumentos que são cobrados.
- 18) Os valores que são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços que são prestados pelo CEF.

Variável (Capacidade de Organização na Prestação dos Serviços)

- 19) No CEF a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.
- 20) Quando me surgem dúvidas acerca de matérias relacionadas com o CEF. As mesmas são-me esclarecidas!
- 21) Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.
- 22) O serviço que solicito ao CEF cumpre os prazos que estão previstos para a sua realização.
- 23) Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.

Variável (Atendimento e Capacidade de Resposta, dos Colaboradores).

- 24) O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.
- 25) Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.
- 26) Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.
- 27) Os colaboradores do CEF fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.

Variável (Nível de Confiança Gerada pelos Colaboradores).

- 28) O serviço que me é prestado pelos colaboradores do CEF transmite-me confiança.

- 29) O CEF transmite credibilidade ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.
- 30) Nota-se por parte dos colaboradores do CEF, uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.
- 31) Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos e matérias respeitantes ao CEF.

Variável (Inter-relacionamento entre os diversos Públicos do CEF).

- 32) No CEF existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.
- 33) No CEF procura promover-se um ambiente de formação individualizada.
- 34) O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.
- 35) Nota-se que existe uma preocupação, na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.
- 36) Os colaboradores do CEF, procuram responder às minhas necessidades específicas.

Variável (Recursos Materiais e Humanos disponibilizados).

- 37) Os equipamentos disponíveis no CEF são os indicados para os serviços prestados.
- 38) As instalações do CEF estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.
- 39) Os colaboradores do CEF encontram-se devidamente identificados.
- 40) Os meios publicitários adequam-se à imagem que se procura transmitir.

Variável (Satisfação proporcionada pelos serviços do CEF).

- 41) Os serviços que me são prestados pelo CEF proporcionam-me satisfação.
- 42) A expectativa que tinha acerca dos serviços que o CEF me iria proporcionar foi satisfeita.
- 43) Os serviços prestados pelo CEF encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.
- 44) Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo CEF.

Variável (Reclamações Sobre os Serviços que são Prestados pelo CEF).

- 45) Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do CEF. Sim
reclamou
- 46) Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do CEF.
- 47) Faça a avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação.

Não reclamou
- 48) Imagine que apresenta uma reclamação e faça a avaliação da forma como pensa que a mesma seria resolvida.

Variável (Nível de Lealdade para com O CEF).

- 49) Considero o CEF como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.

50) Para serviços com preços idênticos a outros organismos, o CEF continuará a ser a minha primeira escolha.

51) Recomendo o CEF a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.

Recolha de dados Sócio Demográficos. O segundo formato é constituído por um grupo com o objectivo de recolher dados sócio demográficos dos formandos, com um total de quatro (4) questões, (Género; Idade; Área Profissional e Exercício na Actividade).

Género: Masculino, Feminino;

Idade: (> 20 a 29 anos), (> 30 a 39 anos), (> 40 anos);

Área Profissional: Saúde, Administrativa, Outra;

Exercício na Actividade: (> 0 a 9 anos), (> 10 a 19 anos), (> 20 anos).

3.11. MÉTODO DE CLASSIFICAÇÃO CATEGORIAL.

O tipo de escala seleccionada, encontra-se definida em função da investigação que se pretende realizar, no presente estudo a escolha recaiu numa escala de tipo Intervalar ou de Intervalo, esta escala tem uma métrica entre o valor de um correspondente a (muito má) e dez correspondendo à classificação de (muito boa).

Segundo (Vilares e Coelho, 2005, p. 95), estas são talvez as escalas mais utilizadas nos estudos de satisfação de clientes dado serem particularmente adequadas para a medição de atitudes opiniões ou intenções de comportamento

Para aplicação no instrumento da pesquisa científica e por razões de facilidade e tempo, de molde a controlar-se melhor a dispersão das respostas dos formandos, optou-se pela aplicação da escala de Likert, a qual apresenta como característica principal uma métrica de avaliação com sete níveis em que o ponto um corresponde a (Discordo Totalmente) evoluindo até ao ponto sete (Concordo Totalmente).

As escalas de Likert incluem vários itens que devem ser somados para produzir uma avaliação numérica, e os itens somados por pertencerem à mesma escala devem ter correlação elevada uns com os outros.

A escala de Likert utilizada no instrumento de pesquisa científica do presente estudo, apresenta as seguintes de classificações para as diferentes variáveis em estudo:

Para a generalidade das questões, ao valor de classificação igual a um correspondente a (Discordo Totalmente), evoluindo até ao valor de classificação igual a sete (Concordo Totalmente).

Na questão número 46, o valor de classificação um, corresponde a (Muito Mal Recebida), evoluindo até ao valor de sete (Muito Bem Recebida).

As questões 47 e 48, Têm como classificação do valor de um (Muito Mal Resolvida) evoluindo até ao valor de sete (Muito Bem Resolvida).

No questionário é utilizada ainda uma escala de ordem qualitativa / dicotómica na questão 45, em que é dada a possibilidade de se optar pela escolha da resposta entre o (Sim) ou o (Não).

Todas as questões têm a possibilidade de serem avaliadas através das opções Não Sei (NS) ou Não Respondo (NR).

3.12. INTERVENÇÃO DO PESQUISADOR AO NÍVEL DA PESQUISA

A intervenção do pesquisador ao nível da pesquisa/investigação desenvolve-se ao longo das seguintes etapas: selecção do tema, levantamento bibliográfico sobre as questões da pesquisa, levantamento do problema, definição dos objectivos, construção das hipóteses, na segunda etapa efectua o desenvolvimento e construção do instrumento da pesquisa científica para recolha de dados, (questionário), o qual obedece a critérios que são definidos pela bibliografia consultada, tendo a selecção produzida, a base dos modelos ECSI e SERVQUAL, modelos de utilização académica, na terceira etapa realiza-se a aplicação prática no terreno, a qual é efectuada pelo investigador e constitui-se pelas seguintes fases, distribuição e posterior recolha directa após a conclusão das

acções de formação, que ocorrem nas instalações do CEF do instrumento de recolha de dados junto dos formandos que participaram em acções de formação no CEF, no segundo semestre lectivo de 2008, após a qual se procedeu ao tratamento estatístico, através do programa informático Statistical Package for the Social Siences (SPSS - 17.0), para tratamento de dados e elementos recolhidos e respectiva formulação das respostas às questões da investigação, das quais resultaram as respectivas conclusões.

CAPÍTULO IV - ESTUDO EMPÍRICO E ANÁLISE DO PLANO DE RESULTADOS

4.1. INTRODUÇÃO AO PLANO DE RESULTADOS

Este capítulo efectua a apresentação e análise estatística dos resultados decorrentes da aplicação do instrumento de pesquisa científica para recolha de dados (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”), quanto à satisfação proporcionada aos formandos pelos serviços que foram prestados pelo CEF, no decurso das acções de formação, que foram ministradas no segundo semestre de 2008.

A análise estatística efectua uma abordagem aos onze grupos de afirmações, que se encontram em análise, à qual correspondem sete variáveis latentes que são baseadas no modelo ECSI (Imagem; Expectativas; Qualidade; Valor Apercebido; Satisfação; Reclamações e Lealdade) e as cinco dimensões da variável latente (Qualidade Apercebida) baseadas nas dimensões do modelo SERVQUAL (Fiabilidade; Responsividade; Segurança; Empatia e Tangíveis).

4.2. CARACTERIZAÇÃO DOS ESTRATOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS DA AMOSTRA

Caracterização da amostra dos formandos quanto ao seu Género.

Relativamente ao Género dos formandos, este é predominantemente do género feminino, e encontram-se distribuídos da seguinte forma. Formandos de género masculino são 19 elementos, os quais representam uma percentagem de 8,5 %. Quanto aos formandos do género feminino, estes representam 201 formandos e tem o equivalente a uma percentagem de 90,13 % conforme o demonstra a tabela 01 e o respectivo gráfico 01.

DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS					
GÉNERO					
Questão 52		Frequência	Percentagem	Percentagem Validada	Percentagem Acumulada
Casos Válidos	Masculino	19	8,5%	8,6%	8,6%
	Feminino	201	90,13%	91,4%	100%
	Total	220	98,7%	100%	
Não Preencheram	Sistema	3	1,35%		
Total		223	100%		

Tabela 01: Dados de caracterização dos formandos quanto ao GÉNERO.

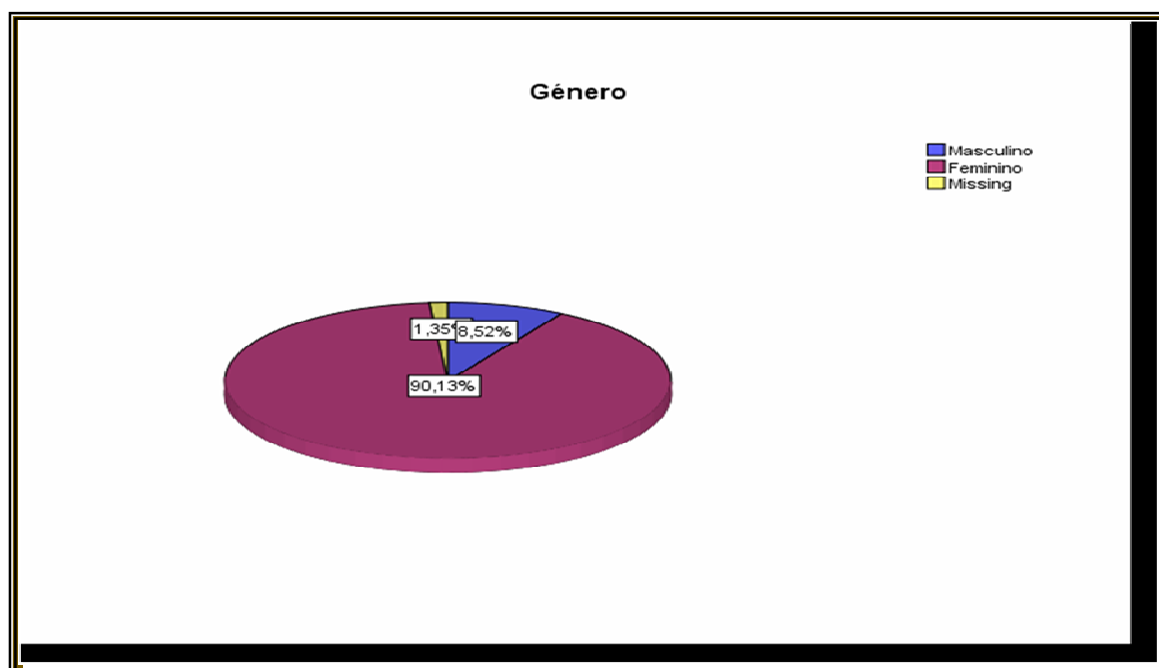


Gráfico 01: Caracterização dos formandos quanto ao GÉNERO.

Relativamente à Idade da amostra, esta apresenta-se com a seguinte distribuição, conforme o demonstra a tabela 02 e o respectivo gráfico 02.

Formandos com idade compreendida entre os (>20 e os 29 anos), é sensivelmente igual a 133 formandos, os quais representam 59,6 %;

Quanto aos formandos na faixa de idade compreendida entre os (>30 a 39 anos), estes são constituídos por 58 formandos, os quais representam 26 %;

Quanto ao escalão de formandos com idade (>40 anos), estes são constituídos por 26 formandos, os quais representam 11,7 %, do total de formandos;

DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS					
IDADE					
Questão 53		Frequência	Percentagem	Percentagem Validada	Percentagem Acumulada
Casos Válidos	>20 a 29 anos	133	59,6%	61,3%	61,3%
	>30 a 39 anos	58	26%	26,7%	88%
	> 40 anos	26	11,7%	12%	100%
	Total	217	97,3%	100%	
Não Preencheram	Sistema	6	2,7%		
Total		223	100%		

Tabela 02: Dados de caracterização dos formandos quanto à IDADE.

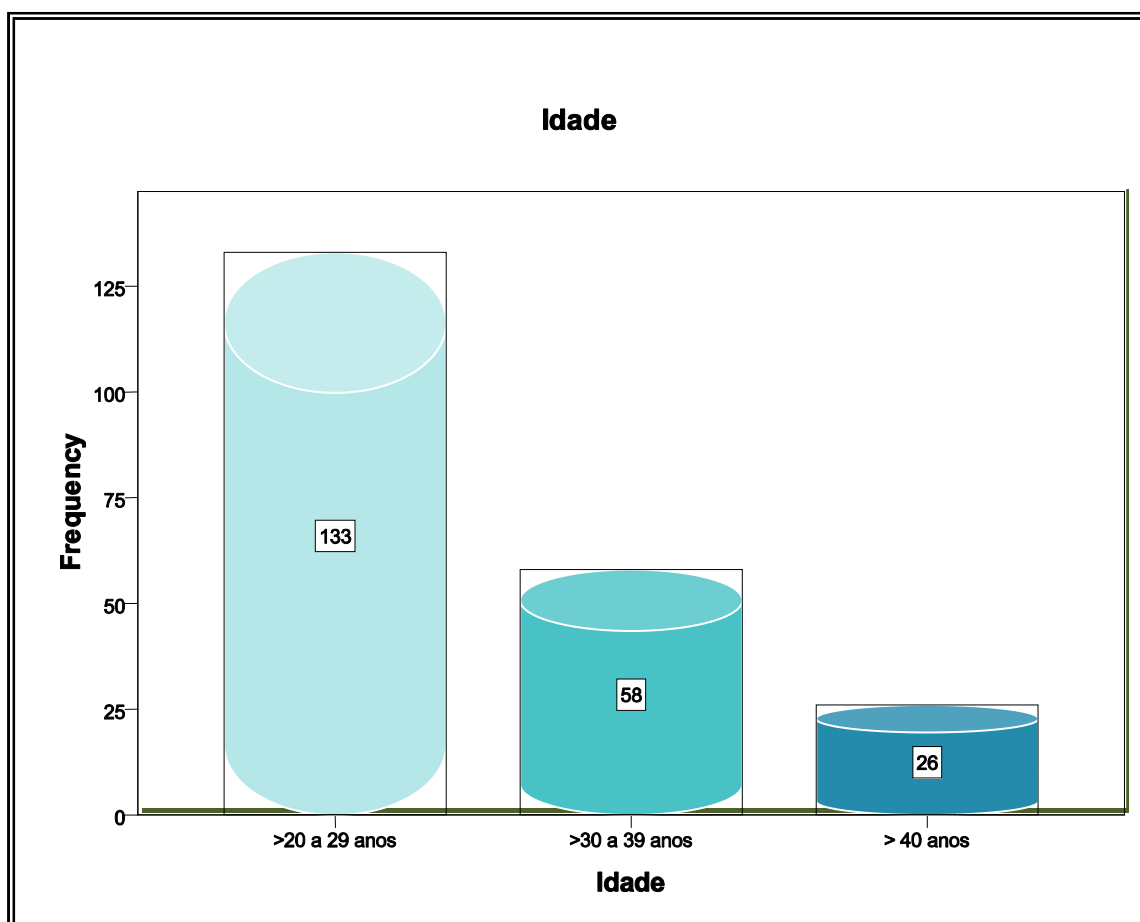


Gráfico 02: Caracterização dos formandos quanto à IDADE.

Em termos de Área Profissional, os formandos encontram-se distribuídos da seguinte forma:

Formandos originários da área da saúde totalizam 146 Formandos, o que representa uma percentagem de aproximadamente 65,5 %;

Quanto aos formandos originários da área Administrativa, são constituídos por 24 Formandos, o que representa uma percentagem de aproximadamente 10,8%;

Relativamente aos formandos originários de outras áreas profissionais, estes totalizam 49 Formandos, o que corresponde a uma percentagem de 22%, conforme o demonstra a tabela 03 e o respectivo gráfico 03.

DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS					
ÁREA PROFISSIONAL					
Questão 54		Frequência	Percentagem	Percentagem Validada	Percentagem Acumulada
Casos Válidos	Saúde	146	65,5%	66,7%	66,7%
	Administrativa	24	10,8%	11%	77,6%
	Outra	49	22%	22,4%	100%
	Total	219	98,2%	100%	
Não Preencheram	Sistema	4	1,8%		
Total		223	100%		

Tabela 03: Dados de caracterização dos formandos quanto à ÁREA PROFISSIONAL.

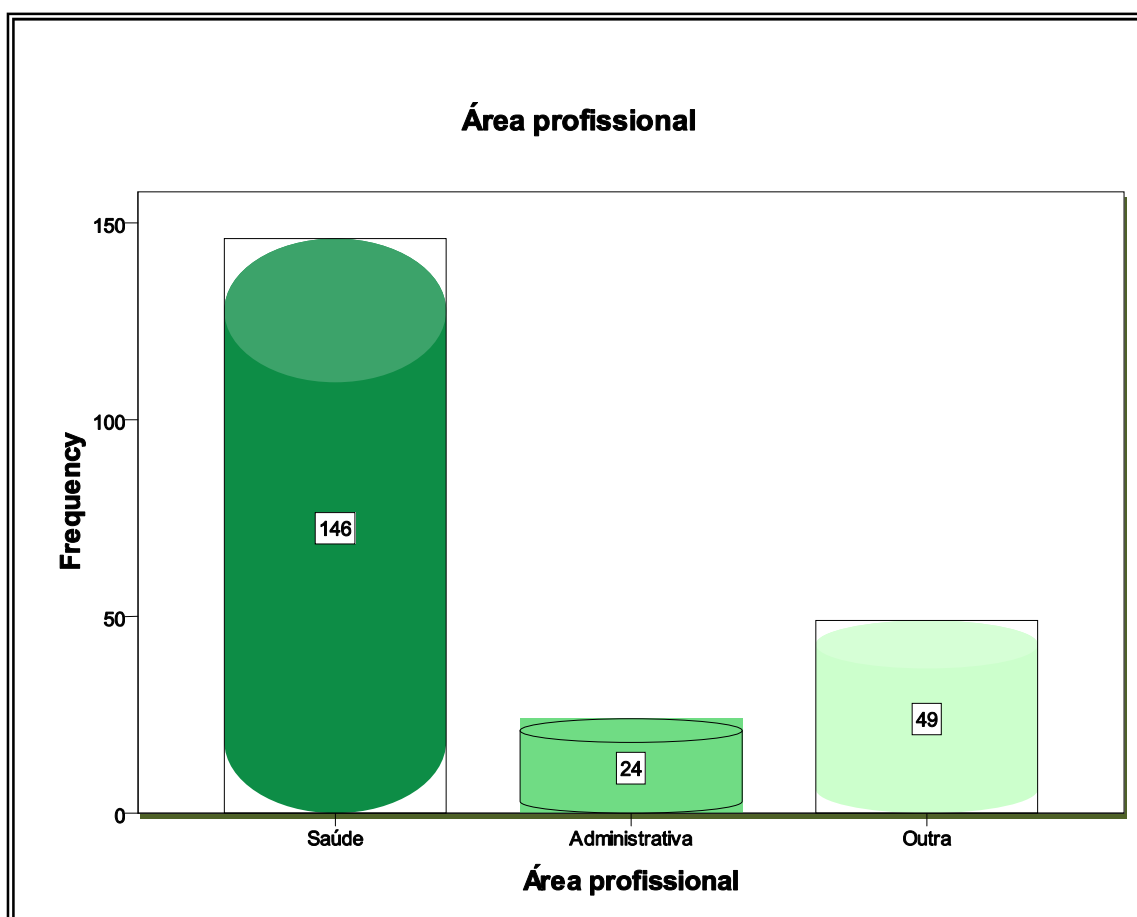


Gráfico 03: Caracterização dos formandos quanto à ÁREA PROFISSIONAL

Relativamente ao tempo de exercício na actividade, verifica-se que na sua maioria 113 formandos têm um tempo de exercício entre os (> 0 aos 9 anos), os quais representam 50,7% da amostra;

Quanto aos formandos com tempo de exercício na actividade, que se enquadra na faixa de entre os (> 10 e os 19 anos), estes representam 49 Formandos, os quais representam 22% da amostra;

Finalmente entre os formandos com tempo de exercício na actividade com mais de (> 20 anos), estes representam 42 formandos, os quais têm uma representação em termos percentuais de 18,8%, conforme o demonstra a tabela 04 e o respectivo gráfico 04.

DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS					
TEMPO DE EXERCÍCIO DE ACTIVIDADE					
Questão 54		Frequência	Percentagem	Percentagem Validada	Percentagem Acumulada
Casos Validos	>0 a 9 anos	113	50,7%	55,4%	55,4%
	>10 a 19 anos	49	22%	24%	79,4%
	> 20 anos	42	18,8%	20,6%	100%
	Total	204	91,5%	100%	
Não Preencheram	Sistema	19	8,5%		
Total		223	100%		

Tabela 04: Dados de caracterização dos formandos quanto ao EXERCÍCIO NA ACTIVIDADE.

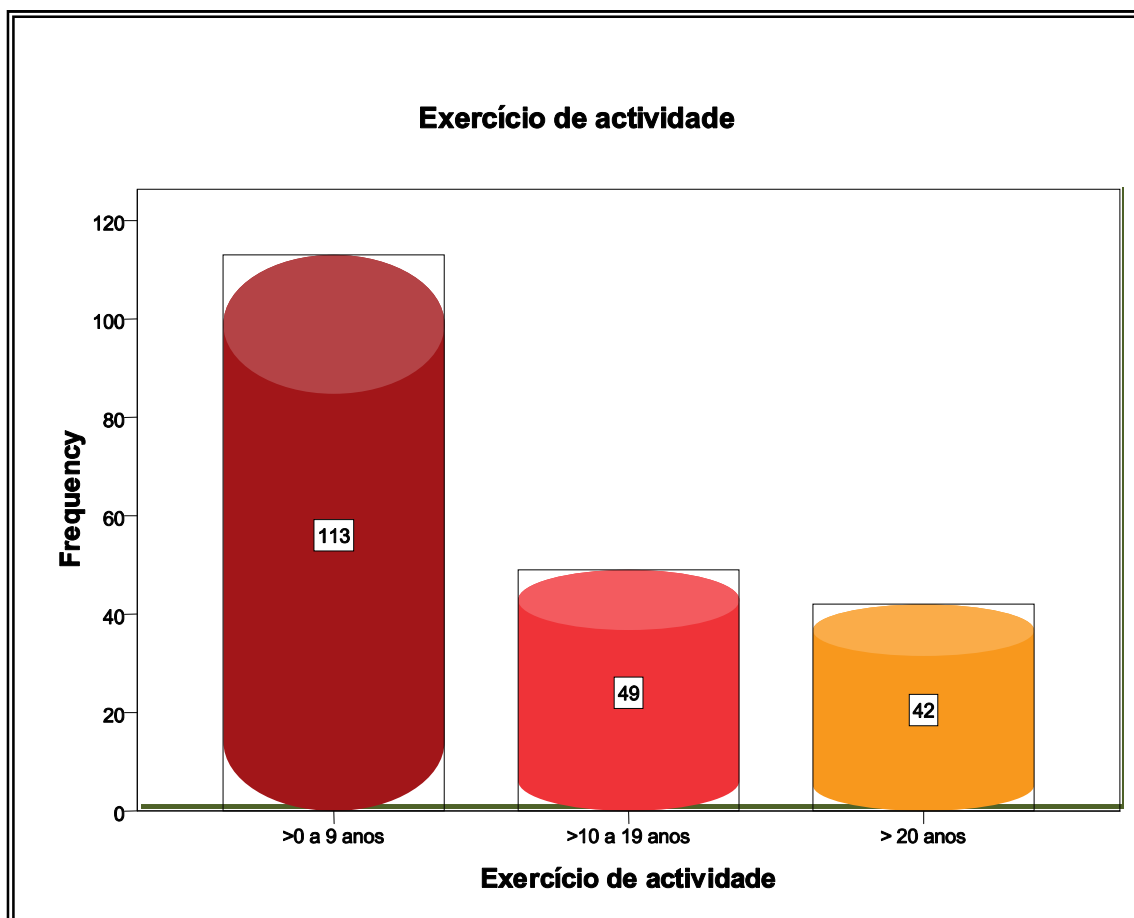


Gráfico 04: Caracterização dos formandos quanto à EXERCÍCIO DE ACTIVIDADE.

4.3. ANÁLISE DE FREQUÊNCIAS RELATIVAS E ABSOLUTAS

Para a análise quantitativa e tratamento dos dados recolhidos com o instrumento (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação”), efectuou-se análise, a seguir apresentada.

No presente estudo foram considerados as seguintes 12 variáveis Imagem (IM), Expectativas (EX), Qualidade (QU), Valor Apercebido (VA), Fiabilidade (FI), Responsividade (RE), Segurança (SE), Empatia (EM), Tangíveis (TA), Satisfação (SA), Reclamações (RE) e Lealdade (LE), para se efectuar a análise dos resultados das frequências e percentagens de respostas obtidas em cada nível da escala, assim como as respectivas médias e desvio Padrão.

Nota: Os valores positivos de referência pelos quais são contabilizadas as concordâncias encontram-se entre o valor de 4 e o valor de 7 (Concordo Totalmente) da escala intervalar.

Para a primeira variável, alvo de análise, (Imagem institucional transmitida pelo CEF), são considerados 5 componentes (IM 01, IM 02, IM 03, IM 04 e IM 05), que representam a imagem que os formandos associam ao CEF.

Os dados obtidos, conforme apresentado na tabela 05, revelam que o componente mais valorizado é a (IM 05) com 99,5% de concordâncias e com valor de média de 6,36, a qual apresenta um desvio padrão de 0,683.

Quanto ao componente menos valorizado (IM 03) com 94,7% de concordâncias e com valor de média de 5,97 e um desvio padrão de 0,984.

IMAGEM INSTITUCIONAL TRANSMITIDA PELO “CEF”.											
Análise FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO											
V - Variável		IM 01		IM 02		IM 03		IM 04		IM 05	
Secção 01 ECSI		No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.		O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.		O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.		No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.		Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	
N	Validas	223		223		223		223		223	
	Faltam	0		0		0		0		0	
Freq. / %		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Disc. Tot.		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4		19	8,5%	12	5,4%	22	9,9%	0	0%	5	2,2%
5		59	26,5%	41	18,4%	31	13,9%	48	21,5%	8	3,6%
6		67	30%	94	42,2%	115	51,6%	70	31,4%	113	50,7%
Conc. Tot.		63	28,3%	69	30,9%	43	19,3%	92	41,3%	96	43%
NS		14	6,3%	6	2,7%	11	4,9%	12	5,4%	0	0%
NR		1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
NP		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAIS		223	100%	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média		5,99		6,09		5,97		6,32		6,36	
Desvio Padrão		1,088		0,924		0,984		0,886		0,683	

Tabela 05: Dados de Frequência da variável IMAGEM.

Para a segunda variável correspondente às (Expectativas em relação aos serviços prestados pelo CEF), são considerados 3 componentes (EX 06, EX 07 e EX 08), que representam as expectativas que os formandos têm em relação ao CEF, criadas em função de experiências anteriores, tais como, informações obtidas junto de terceiros divulgação institucional, etc.

Quanto ao componente mais valorizado este é a (EX 08) com 92,4% de concordâncias e com valor de média de 6,66 e um desvio padrão de 0,990;

O componente menos valorizado é o (EX 07) com 88% de concordâncias e com valor de média de 6,20 e um desvio padrão de 1,074, conforme apresentado na tabela 06.

EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF”						
Análise FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO						
V - Variável		EX 06		EX 07		EX 08
Secção 02	ECSI	A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.		A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.		Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.
N	Validas	223		221		223
	Faltam	0		2		0
Fr. / %		Freq.	%	Freq.	%	Freq. %
Disc. Tot.		0	0%	0	0%	0 0%
2		0	0%	0	0%	0 0%
3		0	0%	8	3,6%	0 0%
4		5	2,2%	4	1,8%	5 2,2%
5		42	18,8%	30	13,5%	18 8,1%
6		75	33,6%	90	40,4%	58 26%
Conc. Tot.		40	17,9%	72	32,3%	125 56,1%
NS		60	26,9%	16	7,2%	0 0%
NR		1	0,4%	1	0,4%	17 7,6%
NP		0	0%	2	0,9%	0 0%
TOTAIS		223	100%	223	100%	2223 100%
Média		6,50		6,20		6,66
Desvio Padrão		1,154		1,074		0,990

Tabela 06: Dados de Frequência da variável EXPECTATIVAS.

Em relação à terceira variável correspondente à (qualidade dos serviços prestados pelo CEF), são considerados 8 componentes (QU 09, QU 10, QU 11, QU 12, QU 13, QU 14, QU 15, QU 16), que representam a classificação, quanto ao nível de qualidade que os formandos associam aos serviços que são prestados pelo CEF.

Para o serviço que apresenta melhor qualidade apercebida, este é representado pelo componente (QU 09) com 99,5% de concordâncias e com valor de média 6,39 e um desvio padrão com o valor de 0,688;

Quanto ao componente menos valorizado este é o (QU 16) com 17,8% de concordâncias e com valor de média de 2,50 e um desvio padrão de 2,212, conforme o apresentado na tabela 07.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF”																
Análise FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO																
V - Variável	QU 09		QU 10		QU 11		QU 12		QU 13		QU 14		QU 15		QU 16	
Secção 03 - ECSI	O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.		Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.		Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.		Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.		No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.		O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.		No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.		A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.	
N	Validas		223		223		223		223		223		223		222	
	Faltam		0		0		0		0		0		0		1	
Fr. / %	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Disc. Tot.	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,6%	0	0%	0	0%	0	0%	110	49,3%
2	0	0%	0	0%	0	0%	7	3,1%	0	0%	1	0,4%	0	0%	46	20,6%
3	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,4%	4	1,8%	7	3,1%	0	0%	15	6,7%
4	7	3,1%	6	2,7%	6	2,7%	8	3,6%	4	1,8%	1	0,4%	7	3,1%	17	7,6%
5	2	0,9%	20	9%	24	10,8%	58	26%	22	9,9%	33	14,8%	12	5,4%	7	3,1%
6	113	50,7%	128	57,4%	98	43,9%	92	41,3%	137	61,4%	121	54,3%	128	57,4%	5	2,2%
Conc. Tot.	100	44,8%	68	30,5%	95	42,6%	40	17,9%	55	24,7%	45	20,2%	67	30%	11	4,9%
NS	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,6%			14	6,3%	8	3,6%	1	0,4%
NR	1	0,4%	1	0,4%	0	0%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	10	4,5%
NP	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,4%
TOTAIS	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média	6,39		6,17		6,26		5,61		6,07		6,07		6,27		2,50	
Desvio Padrão	0,688		0,717		0,758		1,438		,785		1,006		0,771		2,212	

Tabela 07: Dados de Frequência da variável QUALIDADE.

Em relação à quarta variável (Percepção quanto ao valor dos serviços prestados pelo CEF), correspondente ao Valor Apercebido, são considerados 2 componentes (VA 17 e VA 18), que representam a relação custo qualidade que os formandos associam ao CEF.

Para o valor apercebido com melhor índice, este é representado através do componente (VA 18) com 45,8% de concordâncias e com valor de média de 7,07e o desvio padrão de 1,644;

O componente menos valorizado é (VA 17) com 32,7% de concordâncias e com valor de média de 06,32 e o desvio padrão de 2,720, conforme apresentado na tabela 08.

PERCEPÇÃO QUANTO AO VALOR DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
Análise FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO				
V - Variável	VA 17		VA 18	
Secção 04 ECSI	A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justifica os emolumentos que são cobrados.		Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	
N	Validas	222	220	
	Faltam	1	3	
FR. / %	Fr.	%	Fr.	%
Disc. Tot.	33	14,8%	0	0%
2	0	0%	0	0%
3	0	0%	0	0%
4	21	9,4%	22	9,9%
5	15	6,7%	16	7,2%
6	27	12,1%	57	25,6%
Conc. Tot.	10	4,5%	7	3,1%
NS	64	28,7%	66	29,6%
NR	52	23,3%	52	23,3%
NP	1	0,4%	3	1,3%
TOTAIS	223	100%	223	100%
Média	6,32		7,07	
Desvio Padrão	2,720		1,644	

Tabela 08: Dados de Frequência da variável VALOR APERCEBIDO.

Para a quinta variável (Capacidade de organização na prestação de serviços), correspondente à Fiabilidade da dimensão do SERVQUAL para a qualidade apercebida, são considerados 5 componentes (FIAB 01, FIAB 02, FIAB 03, FIAB 04 e FIAB 05), que representam a classificação quanto ao nível de fiabilidade do serviço (organização, informação, esclarecimento, cumprimento de prazos, etc.), que os formandos esperam obter no CEF.

O componente mais valorizado é o (FI 21) com 93,3% de concordâncias e com valor de média de 6,34; e o desvio padrão de 0,831;

Quanto ao componente menos valorizado este é o (FI 23) com 78,4% de concordâncias e com valor de média de 6,15 e o desvio padrão de 1,464, conforme apresentado na tabela 09.

CAPACIDADE DE ORGANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - Fiabilidade										
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO										
Secção - 05 SERVQU AL	FI 19		FI 20		FI 21		FI 22		FI 23	
	No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.		Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.		Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.		Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.		Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	
	N									
Validas	223		223		220		220		220	
Faltam	0		0		3		3		3	
Freq. / %	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Disc. Tot.	4	1,8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	1,8%
3	4	1,8%	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,6%
4	22	9,9%	4	2,7%	7	3,1%	6	2,7%	5	2,2%
5	17	7,6%	48	21,5%	18	8,1%	52	23,3%	39	17,5%
6	66	29,6%	70	31,4%	101	45,3%	80	35,9%	99	44,4%
Conc. Tot.	84	37,7%	85	38,1%	82	36,8%	61	27,4%	32	14,3%
NS	9	4%	7	3,1%	12	5,4%	17	7,6%	10	4,5%
NR	17	7,6%	7	3,1%	0	0%	4	1,8%	23	10,3%
NP	0	0%	0	0%	3	1,3%	3	1,3%	3	1,3%
TOTAIS	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média	6,27		6,27		6,34		6,20		6,15	
Desvio Padrão	1,498		1,022		0,831		1,031		1,464	

Tabela 09: Dados de Frequência da variável FIABILIDADE.

Para a sexta variável (Atendimento e capacidade de resposta dos colaboradores), correspondente à Responsividade, são considerados 4 componentes (RE 24, RE 25, RE 26, RE 27), que representam a classificação quanto ao nível de atendimento, interesse em resolver, prestação de informação profissional, etc. que os colaboradores do CEF efectuem.

Quanto ao componente mais valorizado este é o (RE 25) com 96,8% de concordâncias e com valor de média de 6,38, e desvio padrão de 0,770;

O componente menos valorizado é o (RE 26) com 94,6% de concordâncias e com valor de média de 6,27 e um desvio padrão de 0,935, conforme apresentado na tabela 10.

ATENDIMENTO E CAPACIDADE DE RESPOSTA DOS COLABORADORES – (Responsividade)								
Análise FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MÉDIA; DESVIO PADRÃO.								
D - Dimensão	RE 24		RE 25		RE 26		RE 27	
Secção 02 SERVQU AL	O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.		Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.		Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.		Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	
N	Validas	219	220		220		220	
	Faltam	4	3		3		3	
Fr. / %	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Disc. Tot.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	2	0,9%	2	0,9%	8	3,6%	9	4%
5	48	21,5%	27	12,1%	39	17,5%	24	10,8%
6	67	30%	81	36,3%	68	30,5%	92	41,3%
Conc. Tot.	91	40,8%	106	47,5%	96	43%	90	40,4%
NS	4	1,8%	3	1,3%	8	3,6%	4	1,8%
NR	7	3,1%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
NP	4	1,8%	3	1,3%	3	1,3%	3	1,3%
TOTAIS	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média	6,31		6,38		6,27		6,27	
Desvio Padrão	0,969		0,770		0,935		0,853	

Tabela 10: Dados de Frequência da variável RESPONSABILIDADE.

Para a sétima variável (Nível de confiança gerado pelos colaboradores), correspondente ao factor Segurança, são considerados 4 componentes (SE 28, SE 29, SE 30 e SE 31), que representam a confiança/ garantia dos serviços que são prestados pelos colaboradores do CEF.

O componente mais valorizado é o (SE 28) com 97,8% de concordâncias e com valor de média de 6,55 e um desvio padrão de 4,095, e a menos valorizada é (SE 31) com 97,7%

de concordâncias e com valor de média de 6,23 e um desvio padrão de 0,894, conforme apresentado na tabela 11.

NÍVEL DE CONFIANÇA GERADO PELOS COLABORADORES – (Segurança)									
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO.									
D - Dimensão		SE 28		SE 29		SE 30		SE 31	
Subsecção 03	SERVQU AL	O serviço que me é prestado pelos colaboradores do “CEF” transmite-me confiança.		O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.		Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.		Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	
	N	Validas		220		220		220	
		Faltam		3		3		3	
Fr. / %		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Disc. Tot.		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4		5	2,2%	9	4%	6	2,7%	10	4,5%
5		33	14,8%	35	15,7%	17	7,6%	36	16,1%
6		90	40,4%	87	39%	83	37,2%	69	30,9%
Conc. Tot.		90	40,4%	73	32,7%	114	51,1%	103	46,2%
NS		1	0,4%	16	7,2%	0	0%	2	0,9%
NR		1	0,4%	0	0%	0	0%	0	0%
NP		3	1,3%	3	1,3%	3	1,3%	3	1,3%
TOTAIS		223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média		6,55		6,24		6,39		6,23	
Desvio Padrão		4,905		0,945		0,747		0,894	

Tabela 11: Dados de Frequência da variável SEGURANÇA.

Em relação à oitava variável (Inter-relacionamento entre os diversos públicos do CEF), correspondente à dimensão Empatia, são considerados 5 componentes (EM 32, EM 33, EM 34, EM 35 e EM 36), que representam a classificação dos formandos, quanto ao ambiente formativo (inter-relacionamento) que é promovido entre os diversos agentes do CEF.

Segundo os dados apresentado na tabela 12, o componente mais valorizado é o (EM 35) com 93,3% de concordâncias e com valor de média de 6,11 e um desvio padrão de 1,21,

quanto ao menos valorizado, é o (EM 34) com 82,6% de concordâncias e com valor de média de 5,86 e um desvio padrão de 1,039.

INTER-RELACIONAMENTO ENTRE OS DIVERSOS PÚBLICOS DO “CEF” – (Empatia)											
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO											
D - Dimensão	EM 32		EM 33		EM 34		EM 35		EM 36		
Secção 04 SERVQU AL	No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.		No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.		O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.		Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.		Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.		
N	Validas	220		220		220		220		220	
	Faltam	3		3		3		3		3	
Freq. / %		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Disc. Tot.		0	0%	4	1,8%	0	0%	0	0%	0	0%
2		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3		0	0%	0	0%	11	4,9%	0	0%	4	1,8%
4		16	7,2%	20	9,0%	9	4,0%	14	6,3%	18	8,1%
5		34	15,2%	41	18,4%	39	17,5%	41	18,4%	36	16,1%
6		100	44,8%	70	31,4%	106	47,5%	87	39,0%	68	30,5%
Conc. Tot.		57	25,6%	53	23,8%	51	22,9%	66	29,6%	84	37,7%
NS		8	3,6%	27	12,1%	4	1,8%	8	3,6%	6	2,7%
NR		5	2,2%	5	2,2%	0	0%	4	1,8%	4	1,8%
NP		3	1,3%	3	1,3%	3	1,3%	3	1,3%	3	1,3%
TOTAIS		223	100%	223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média		6,10		6,10		5,86		6,11		6,11	
Desvio Padrão		1,024		1,393		1,039		1,021		1,142	

Tabela 12: Dados de Frequência da variável EMPATIA.

Para a nona variável (Recursos materiais e humanos disponibilizados) correspondente aos Tangíveis, são considerados 4 componentes (TA 37, TA 38, TA 39, TA 40), que representam a classificação que os formandos atribuem aos diversos recursos disponibilizados pelo CEF, e conforme apresentado na tabela 13. O componente mais valorizado é o (TA 39) com 96,9% de concordâncias e com valor de média de 6,37 e um desvio padrão de 0,837; e o menos valorizado é o (TA 38) com 95,9% de concordâncias e com valor de média de 5,68 e um desvio padrão de 9,68.

RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS DISPONIBILIZADOS – (Tangíveis)									
Análise FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MÉDIA; DESVIO PADRÃO.									
D - Dimensão		TA 37		TA 38		TA 39		TA 40	
Secção 0	SERVQU	Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.		As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.		Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.		Os meios publicitários adequam-se á imagem que se procura transmitir.	
	AL								
N	Validas	220		218		220		220	
	Faltam	3		5		3		3	
Fr. / %		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Disc. Tot.		0	0%	0	0%	0	0%	8	3,6%
2		0	0%	0	0%	0	0%	4	1,8%
3		1	0,4%	1	0,4%			1	0,4%
4		24	10,8%	30	13,5%	8	3,6%	20	9,0%
5		38	17,0%	50	22,4%	23	10,3%	31	13,9%
6		102	45,7%	96	43,0%	72	32,3%	105	47,1%
Conc. Tot.		43	19,3%	39	17,5%	113	50,7%	41	18,4%
NS		12	5,4%	2	0,9%	4	1,8%	10	4,5%
NR		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NP		3	1,3%	5	2,2%	3	1,3%	3	1,3%
TOTAIS		223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média		5,90		5,68		6,37		5,96	
Desvio Padrão		1,029		0,968		0,837		4,371	

Tabela 13: Dados de Frequência da variável TANGÍVEIS.

Em relação à décima variável (Satisfação proporcionada pelos serviços do CEF), são considerados 4 componentes (SA 41, SA 42, SA 43, SA 44), que representam a classificação que os formandos atribuem à satisfação global que é proporcionada pelos serviços que são prestados no CEF, conforme apresentado na tabela 14. Em que o componente mais valorizado é o (SA 43) com 67,2% de concordâncias e com valor de média de 6,35 e um desvio padrão de 1,298, e o menos valorizada é o (SA 44) com 94,6% de concordâncias e com valor de média de 5,97 e um desvio padrão de 0,947.

SATISFAÇÃO PROPORCIONADA PELOS SERVIÇOS DO “CEF”									
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO.									
V - Variável		SA 41		SA 42		SA 43		SA 44	
Secção 11 ECSI		Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.		A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.		Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.		Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	
N	Validas	220		216		218		218	
	Faltam	3		7		5		5	
Fr. / %		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Disc. Tot.		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2		4	1,8%	4	1,8%	0	0%	0	0%
3		0	0%	0	0%	0	0%	7	3,1%
4		7	3,1%	10	4,5%	5	2,2%	2	0,9%
5		49	22,0%	45	20,2%	73	32,7%	53	23,8%
6		69	30,9%	91	40,8%	49	22,0%	85	38,1%
Conc. Tot.		90	40,4%	59	26,5%	23	10,3%	71	31,8%
NS		1	0,4%	2	0,9%	67	30%	0	0%
NR		0	0%	5	2,2%	1	0,4%	0	0%
NP		3	1,3%	7	3,1%	5	2,2%	5	2,2%
TOTAIS		223	100%	223	100%	223	100%	223	100%
Média		6,06		5,99		6,35		5,97	
Desvio Padrão		1,034		1,102		1,298		0,947	

Tabela 14: Dados de Frequência da variável SATISFAÇÃO.

Para a décima primeira variável (Reclamações sobre os serviços prestados pelo CEF), é considerado 1 componente (RE 45), que representa a tendência para formalizar reclamações, sobre aspectos menos conseguidos dos serviços que são prestados no CEF, conforme apresentado na tabela 15, em que (RE 45) representa 1,8% dos formandos que formalizaram reclamações, o qual tem como valor de média de 2,01 e um desvio padrão de 0,493, retirando-se da leitura destes dados que 96% da amostra não formalizou qualquer reclamação.

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEF		
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MÉDIA; DESVIO PADRÃO		
V - Variável	RE 45	
Secção 12 ECSI	Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do “CEF”.	
N	Validas	219
	Faltam	4
	Fr. / %	Fr. %
	Sim	4 1,8%
	Não	214 96%
	NS	0 0%
	NR	1 0,4%
	NP	4 1,8%
	TOTAIS	223 100 %
	Média	2,01
	Desvio Padrão	0,493

Tabela15: Dados de Frequência da variável RECLAMAÇÕES.

Em relação aos formandos que formalizaram reclamações e segundo os dados obtidos, conforme o apresentado na tabela 16, pode-se concluir que:

São considerados 2 componentes (RE 46, RE 47), que representam a classificação quanto ao nível de qualidade com que as reclamações foram recebidas e qual o seguimento/tratamento que as mesmas receberam.

Atendendo à baixa percentagem dos reclamantes conclui-se que, (RE 46) com 8 respostas positivas que representam um nível de concordâncias de 3,6% em relação à totalidade da amostra, se encontra com valores idênticos aos que manifestaram fraca avaliação da forma como foi recebida a reclamação com 7 respostas a situarem-se no valor negativo de 2, o que representa 3,1% dos que reclamaram, sendo este o componente menos valorizado, pois apresenta como valor de média 8,44 e um desvio padrão de 1,696.

Conclui-se através de (RE 47) com 1,8% de concordâncias e com valor de média de 8,92 e um desvio padrão de 0,377, que o problema que deu origem à reclamação foi bem resolvido, sendo este o componente mais valorizado, pois apresenta como valor de média 8,92 e um desvio padrão de 0,377.

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEF – (Sim Reclamou)					
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO					
V - Variável		RE 46		RE 47	
Secção 12 ECSI		Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.		Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação.	
N	Validas	122		122	
	Faltam	101		101	
FR. / %		Fr.	%	Fr.	%
Muito Mal Rec.		0	0%	0	0%
2		7	3,1%	0	0%
3		0	0%	0	0%
4		0	0%	0	0%
5		0	0%	0	0%
6		2	0,9%	0	0%
Muito Bem Rec.		6	2,7%	4	1,8%
NS		1	0,4%	2	0,9
NR		106	47,5%	116	52%
NP		101	45,3%	101	45,3%
TOTAIS		223	100%	223	100%
Média		8,44		8,92	
Desvio Padrão		1,696		0,377	

Tabela 16: Dados de Frequência da variável RECLAMAÇÕES (Sim Reclamou).

Para avaliar as percepções do formando quanto aos serviços que lhe são prestados, sendo-lhe pedido para efectuar uma avaliação dum serviço hipotético, é considerado 1 componente (RE 48), conforme apresentado na tabela 17. A avaliação em relação a (RE 48), a qual é baseada nas percepções dos formandos, apresenta uma excelente avaliação com um total de 155 respostas, com 69,5% de concordâncias, o que representa um valor de média de 6,49 e um desvio padrão de 1,378.

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEF – (Não Reclamou)		
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO		
V - Variável	RE 48	
Secção 12 ECSI	Imagine que apresenta uma reclamação e faça a avaliação da forma como pensa que a mesma seria resolvida.	
N	Validas	211
	Faltam	12
FR. / %	Fr.	%
Muito Mal Res.	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	5	2,2%
5	60	26,9
6	49	22%
Muito Bem Res.	41	18,4%
NS	35	15,7%
NR	21	9,4%
NP	12	5,4%
TOTAIS	223	100%
Média	6,49	
Desvio Padrão	1,378	

Tabela 17: Dados de Frequência da variável RECLAMAÇÕES, (Não Reclamou).

Em relação à décima segunda variável (Nível de lealdade para com o CEF), são considerados 3 componentes (LE 49, LE 50, LE 51), que representam a classificação quanto ao nível de lealdade que os formandos pensam manter futuramente com o CEF, conforme apresentado na tabela 18. Em que o componente mais valorizado é (LE 50) com 63,3% de concordâncias e com valor de média de 7,02 e um desvio padrão de 1,308, e o menos valorizado é o (LE 49) com 92,4% de concordância e com valor de média de 6,25 e um desvio padrão de 0,870.

NÍVEL DE LEALDADE PARA COM O CEF						
Análise - FREQUÊNCIA; PERCENTAGEM; MEDIA; DESVIO PADRÃO						
V - Variável	LE 49		LE 50		LE 51	
Secção 13 ECSI	Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.		Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.		Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	
N	Validas	212	216		219	
	Faltam	11	7		4	
Fr. / %	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Disc. Tot.	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%
3	1	0,4%	0	0%	1	0,4%
4	10	4,5%	0	0%	8	3,6%
5	13	5,8%	31	13,9%	21	9,4%
6	107	48%	49	22%	82	36,8%
Conc. Tot.	76	34,1%	61	27,4%	94	42,2%
NS	2	0,9%	35	15,7	5	2,2%
NR	3	1,3%	40	17,9%	8	3,6%
NP	11	4,9%	7	3,1%	4	1,8%
TOTAIS	223	100%	223	100%	223	100%
Média	6,25		7,02		6,40	
Desvio Padrão	0,870		1,308		0,988	

Tabela 18: Dados de Frequência da variável LEALDADE.

4.4. TESTES À VALIDADE E CONFIABILIDADE

A análise factorial frequentemente usada nas Ciências Sociais, é um método estatístico multivariado, que permite transformar um conjunto de variáveis iniciais, correlacionadas entre si, num outro conjunto de menor numero de variáveis não correlacionadas (ortogonais), designadas por componentes principais. As componentes principais ou factores são calculados por ordem decrescente de importância, sendo que a primeira explica a máxima variância dos dados originais, a segunda a máxima variância não explicada pela primeira e assim sucessivamente.

O grau de precisão dos factores que emergem da análise factorial depende da dimensão da amostra.

Gorusuch (1983) defende um número absoluto de cinco sujeitos por variável e nunca menos de 100 sujeitos por análise.

Existem várias regras práticas para determinar quantos componentes reter, a mais popular exclui as componentes cujos valores próprios são inferiores à unidade (regra de Kaiser). Outra opção poderá ser a de reter as componentes que expliquem mais de 70% da variância total dos resultados. Uma terceira regra embora menos usual consiste na representação gráfica da variância explicada por cada componente através do Scree plot.

Foi decidida para cada dimensão, avaliar a consistência interna dos factores, fazendo uma análise da confiabilidade dos dados do instrumento de pesquisa científica, quanto à sua consistência interna, para tal desiderato, recorreu-se ao teste de “Alpha de Cronbach”, no qual a consistência interna dos factores, define-se como a proporção da variabilidade nas respostas dos indivíduos, derivado à diversidade de opiniões, conforme o demonstra o Quadro 05.

ALPHA DE CRONBACH	
Consistência Interna do ALPHA: Varia entre 0 e 1	
>0,9	Consistência Interna dos Factores MUITO BOA
0,8 – 0,9	Consistência Interna dos Factores BOA
0,7 -0,8	Consistência Interna dos Factores RAZOÁVEL
0,6 – 0,7	Consistência Interna dos Factores FRACA
<0,6	Consistência Interna dos Factores INADMISSÍVEL
<50	Consistência Interna dos Factores INACEITÁVEL

Quadro 05: Valores de Alpha de Cronbach.

Teste à validade do instrumento de pesquisa científica utilizando-se o critério dos componentes principais através do denominado teste de Kaiser Meyer Olkin (KMO), o qual efectua a despistagem/triagem dos dados, quanto à sua validade, ou seja

inspecciona a medida de KMO e o teste de esfericidade de Bartlett's. O primeiro valor deve ser superior a 0.60, e o segundo deve ser estatisticamente significativo.

Foi aplicado o teste de KMO, através do qual se obtém uma estatística que deve variar entre (0 e 1), e compara as correlações de ordem zero com as correlações parciais observadas entre as variáveis, conforme o demonstra o Quadro 05.

KMO - Kaiser Meyer Olkin	
Análise dos Componentes Principais	
1 – 0,90	Correlação entre os Factores MUITO BOA
0,80 – 0,90	Correlação entre os Factores BOA
0,70 -0,80	Correlação entre os Factores MÉDIA
0,60 – 0,70	Correlação entre os Factores RAZOÁVEL
0,50 – 0,60	Correlação entre os Factores MÁ
<0,50	Correlação entre os Factores INACEITÁVEL

Quadro 06: Valores de KMO- Kaiser Meyer Olkin.

4.4.1. ANÁLISE MULTIVARIADA DAS VARIÁVEIS EM ESTUDO, QUANTO À SUA VALIDADE KMO E CONFIABILIDADE ALPHA DE CRONBACH

Para o presente estudo foram considerados os factores constituintes das variáveis, Imagem (IM); Expectativas (EX); Qualidade (QU); Valor Apercebido (VA); Fiabilidade (FI); Responsividade (RE); Segurança (SE); Empatia (EM); Tangíveis (TA); Satisfação (SA) e Lealdade (LE).

As variáveis da secção 11 (Reclamações sobre os serviços prestados pelo CEF) não são consideradas na análise, derivado à natureza dicotómica deste grupo de questões, outra das razões para a não inclusão na análise, deve-se à baixa percentagem de formandos que efectuaram reclamações 4, o que representa uma percentagem de 1,8% do total dos inquiridos.

A variável (Imagem institucional transmitida pelo CEF) é composta por 5 factores ou componentes (IM 01, IM 02, IM 03, IM 04 e IM 05), que representam a imagem que os formandos associam ao CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método de Análise de Componentes Principais (ACP), conclui-se:

O valor óptimo do Alpha de Cronbach é de 0,829, o que determina uma consistência interna, muito boa.

Em relação à análise factorial a média de KMO é igual a 0,783, o que nos dá um valor de correlação entre os factores de (médio), quanto ao nível de significância é igual a 0,000 sendo por esse facto significativo. As comunalidades entre os factores ou componentes são elevadas e através da rotação de Matrix foi extraído 1 factor que explica em 60,882% a variância.

Secção 01		IMAGEM INSTITUCIONAL TRANSMITIDA PELO “CEF”						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados					Estatística da Escala			
Casos	Válidos	223	100%		Média	30,72	Variância	12,652
	Excluídos	0	0%					
Alpha	Inicial				Itens Iniciais		5	
Alpha	Final			0,829	Itens Finais		5	
Inter-Item Correlation Matrix								
						Correlação Total – Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado	
	IM 01	IM 02	IM 03	IM 04	IM 05			
IM 01	1,000					0,607	0,807	
IM 02	0,530	1,000				0,708	0,772	
IM 03	0,437	0,514	1,000			0,557	0,817	
IM 04	0,546	0,682	0,389	1,000		0,702	0,775	
IM 05	0,425	0,479	0,480	0,604	1,000	0,618	0,805	

Tabela 19: Dados da variável IMAGEM, (KMO e Alpha Cronbach).

Para a variável (Expectativas em relação aos serviços prestados pelo CEF), são considerados 3 factores ou componentes (EX 06, EX 07 e EX 08), que representam as expectativas que os formandos têm em relação ao CEF, criadas em função de experiências anteriores tais como, informações obtidas junto de terceiros divulgação institucional, etc.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO, com o método ACP, conclui-se:

Que o valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,446, o que determina uma consistência interna inaceitável, eliminando o factor ou componente (EX 07), o valor do Alpha de

Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,694, o que dá uma consistência interna fraca ao qual corresponde um valor da variância de 3,281.

A análise factorial média de KMO é igual a 0,50), o que dá um valor de correlação mau, em que o nível de significância é igual a 0,532, não sendo por esse facto significativo, quanto às comunalidades entre os componentes, estas são razoáveis.

Através da rotação de matrix foi extraído 1 factor que explica em 52,102 % a variância;

Secção 02		EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados					Estatística da Escala			
Casos	Válidos	221	99,1%		Média	19,37	Variância	4,961
	Excluídos	1	0,9%					
Alpha	Inicial			0,446	Itens Iniciais		3	
Alpha	Com EX 07 Eliminado			0,694	Itens Finais		2	
Inter-Item Correlation Matrix								
					Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado		
	EX 06	EX 07	EX 08					
EX 06	1,000			0,080	0,694			
EX 07	0,173	1,000		0489	-0,084 ^a			
EX 08	-0,041	0,533	1,000	0,307	0,294			
a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.								

Tabela 20: Dados da variável EXPECTATIVAS, (KMO e Alpha Cronbach).

Na análise à variável (Qualidade dos serviços prestados pelo CEF), são considerados 8 factores ou componentes (QU 09, QU 10, QU 11, QU 12, QU 13, QU 14, QU 15, QU 16), que representam a classificação quanto ao nível de qualidade que os formandos associam ao CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO, método ACP, conclui-se:

Que o valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,595, o que determina uma consistência interna inadmissível, mas eliminando o componente (QU 12), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,827, o que dá uma consistência interna boa, mas eliminando o componente (QU 16), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora ligeiramente, passando para 0,888, o que dá uma consistência interna boa, ao qual corresponde um valor da variância de 14,545.

Em relação à análise factorial média de KMO é igual a 0,825, o que nos dá um valor de correlação bom, em que o nível de significância é igual a 0,000, sendo por esse facto significativo;

Quanto às comunalidades entre os componentes estas são elevadas. Através da rotação de matrix foi extraído 1 factor que explica em 65,180% a variância;

Secção 03		QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF”								
Reliability Statistics										
Sumário dos Casos Processados						Estatística da Escala				
Casos	Válidos	222	98,6%			Média	45,34	Variância	22,379	
	Excluídos	1	0,4%				Itens Iniciais	8		
Alpha	Inicial				0,595	Itens Finais			6	
Alpha	Eliminados: QU 12 E QU 16				0,888					
Inter-Item Correlation Matrix										
									Correlação - Total Item	Alpha Com Item Eliminado
	QU09	QU10	QU11	QU12	QU13	QU14	QU15	QU16		
QU09	1,000								0,680	0,500
QU10	0,777	1,000							0,562	0,520
QU11	0,612	0,588	1,000						0,446	0,539
QU12	0,218	0,144	0,124	1,000					0,099	0,637
QU13	0,572	0,557	0,366	0,344	1,000				0,639	0,495
QU14	0,694	0,538	0,575	0,445	0,652	1,000			0,743	0,436
QU15	0,556	0,543	0,382	0,251	0,681	0,594	1,000		0,672	0,491
QU16	-0,009	-0,075	-0,108	-0,372	-0,027	0,010	0,118	1,000	-0,133	0,829

Tabela 21: Dados da variável QUALIDADE, (KMO e Alpha Cronbach).

Análise à variável do valor a percebido, correspondente à (Percepção quanto ao valor dos serviços prestados), em que são considerados 2 factores ou componentes (VA17 e

VA18), que representam o valor intrínseco dos serviços que os formandos associam ao CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método ACP, conclui-se. Que o valor do Alpha de Cronbach final é de 0,806, o que determina uma consistência interna boa, ao qual corresponde uma variância de 17,026.

Neste conjunto de variáveis não existe a necessidade de se eliminar nenhum dos componentes, visto a consistência interna dos factores ser boa.

Quanto à análise factorial média de KMO esta é igual a 0,500, o que nos dá um valor de correlação inaceitável.

Quanto ao nível de significância este é igual a 0,000, sendo por esse facto significativo, as comunicações entre os componentes são elevadas. Através da rotação de Matrix foi extraído 1 factor que explica em 88,179% a variância.

Secção 04		PERCEPÇÃO QUANTO AO VALOR DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
Reliability Statistics							
Sumário dos Casos Processados				Estatística da Escala			
Casos	Válidos	220	98,7%	Média	13,40	Variância	17,026
	Excluídos	3	1,3%				
Alpha	Inicial		0,806	Itens Iniciais		2	
Alpha	Final		0,806	Itens Finais		2	
Inter-Item Correlation Matrix							
				Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado		
	VA17	VA18					
VA17	1,000			0,764	a		
VA18	0,764	1,000		0,764	a		
a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.							

Tabela 22: Dados da variável VALOR APERCEBIDO, (KMO e Alpha Cronbach).

Para a variável (Capacidade de organização na prestação dos serviços.), correspondentes à dimensão Fiabilidade do modelo do SERVQUAL para a qualidade apercebida, são considerados 5 componentes (FI 19, FI 20, FI 21, FI 22 e FI 23), que representam a classificação quanto ao nível de fiabilidade da organização, informação, esclarecimento, cumprimento de prazos, etc., que os formandos esperam obter no CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método ACP, conclui-se:

Que o valor do Alpha de Cronbach final é de 0,802, o que determina uma consistência interna boa, ao qual corresponde uma variância de 19,857, por esse facto neste conjunto não existe a necessidade de se eliminar nenhum dos factores, visto a consistência interna dos factores ser boa.

Em relação à análise factorial média de KMO é igual a 0,732, o que nos dá um valor de correlação médio, em que o nível de significância é igual a 0,000 sendo por esse facto significativo.

Quanto às comunalidades entre os factores ou componentes, estas são elevadas. Através da rotação de matrix foram extraídos 2 factores, em que o primeiro explica em 58,744% e o segundo explica em 20,164% a variância.

Secção 05		CAPACIDADE DE ORGANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados					Estatística da Escala			
Casos	Válidos	220	98,7%		Média	31,17	Variância	19,857
	Excluídos	3	1,3%					
Alpha	Inicial			0,802	Itens Iniciais		5	
Alpha	Final			0,802	Itens Finais		5	
Inter-Item Correlation Matrix								
						Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado	
	FI 19	FI 20	FI 21	FI 22	FI 23			
FI 19	1,000					0,638	0,754	
FI 20	0,263	1,000				0,440	0,804	
FI 21	0,653	0,517	1,000			0,784	0,732	
FI 22	0,288	0,517	0,451	1,000		0,500	0,789	
FI 23	0,708	,257	0,688	0,417	1,000	0,701	0,726	

Tabela 23: Dados da variável FIABILIDADE, (KMO e Alpha Cronbach).

Em relação ao (Atendimento e capacidade de resposta dos colaboradores), da dimensão Responsividade do SERVQUAL para a qualidade apercebida, são considerados 4 componentes (RE 24, RE 25, RE 26 e RE 27), que representam a classificação quanto ao nível do atendimento efectuado pelos colaboradores, que os formandos esperam obter no CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método ACP conclui-se:

O valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,806, o que determina uma consistência interna boa, à qual corresponde uma variância de 7,895 mas é possível melhorar estes valores, através da eliminação do componente (RE 24), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,872, o que dá uma consistência interna boa, ao qual corresponde um valor da variância de 5,241.

A análise factorial média de KMO é igual a 0,717, o que nos dá um valor de correlação médio, em que o nível de significância é igual a 0,000 sendo por esse facto significativo.

Quanto às comunalidades entre os componentes estas são elevadas.

Através da rotação de matrix foi extraído 1 factor que explica em 80,430% a variância.

Subsecção 06		ATENDIMENTO E CAPACIDADE DE RESPOSTA DOS COLABORADORES						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados					Estatística da Escala			
Casos	Válidos	220	98,7%		Média	25,25	Variância	7,895
	Excluídos	3	1,3%					
Alpha	Inicial			0,806	Itens Iniciais		4	
Alpha	Excluído RE 24			0,872	Itens Finais		3	
Inter-Item Correlation Matrix								
					Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado		
	RE 24	RE 25	RE 26	RE 27				
RE 24	1,000				0,399	0,870		
RE 25	0,214	1,000			0,680	0,737		
RE 26	0,467	0,682	1,000		0,738	0,697		
RE 27	0,364	0,794	0,632	1,000	0,728	0,707		

Tabela 24: Dados da variável RESPONSABILIDADE, (KMO e Alpha Cronbach).

Em relação ao (Nível de confiança gerado pelos colaboradores), correspondente à dimensão Segurança do modelo do SERVQUAL para a qualidade apercebida, são considerados 4 componentes (SE 28, SE 29, SE 30 e SE 31), que representam a classificação quanto ao nível de confiança/garantia dos serviços que são prestados pelos colaboradores do CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método ACP, conclui-se:

Que o valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,309, o que determina uma consistência interna inaceitável, ao qual corresponde uma variância de 34,234, mas eliminando o componente (SE 28), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora substancialmente, passando para 0,911, o que dá uma consistência interna boa, à qual corresponde um valor da variância de 5,732.

Através da análise factorial resulta, em que a média de KMO é igual a 0,708, o que nos dá um valor de correlação médio, e em que o nível de significância é igual a 0,000 sendo por esse facto significativo. Quanto às comunalidades entre os componentes são elevadas.

Através da rotação de Matrix foi extraído 1 factor que explica em 85,587% a variância.

Subsecção 07		NÍVEL DE CONFIANÇA GERADO PELOS COLABORADORES						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados				Estatística da Escala				
Casos	Válidos	220	98,7%		Média	25,41	Variância	34,234
	Excluídos	3	1,3%					
Alpha	Inicial			0,309	Itens Iniciais		4	
Alpha	Excluído SE 28			0,911	Itens Finais		3	
Inter-Item Correlation Matrix								
					Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado		
	SE 28	SE 29	SE 30	SE 31				
SE 28	1,000				0,189	0,911		
SE 29	0,181	1,000			0,395	0,199		
SE 30	0,159	0,698	1,000		0,397	0,230		
SE 31	0,182	0,815	0,836	1,000	0,422	0,196		

Tabela 25: Dados da variável SEGURANÇA, (KMO e Alpha Cronbach).

Análise ao (Inter-relacionamento entre os diversos públicos do CEF), correspondente à Empatia da dimensão do SERVQUAL para a qualidade apercebida, em que são considerados 5 componentes (EM 32, EM 33, EM 34, EM 35 e EM36), que representam a classificação quanto ao nível do ambiente geral da formação, fomentado pelos colaboradores, e pelos próprios formandos que frequentam o CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método ACP, conclui-se:

Que o valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,853, o que determina uma consistência interna boa, ao qual corresponde uma variância de 20,192, mas eliminando-se alguns factores a consistência interna , ainda é passível de ser melhorada.

Eliminando o componente (EM 33), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora substancialmente, passando para 0,890 o que dá uma consistência interna boa, à qual corresponde um valor da variância de 13,455, ainda assim é possível melhorar, eliminando o componente (EM 34), em que o valor do Alpha de Cronbach que se obtém passa para 0,926 o que dá uma consistência interna muito boa, à qual corresponde um valor da variância de 8,877.

A análise factorial demonstra que a média de KMO é igual a 0,725, o que nos dá um valor de correlação médio, em que o nível de significância é igual a 0,000 sendo por esse facto significativo. Quanto às comunalidades entre os componentes estas são elevadas.

Através da rotação de matrix foi extraído 1 factor que explica em 87,349% a variância;

Secção 08		INTER-RELACIONAMENTO ENTRE OS DIVERSOS PÚBLICOS DO “CEF”						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados					Estatística da Escala			
Casos	Válidos	220	98,7%		Média	30,28	Variância	20,192
	Excluídos	3	1,3%					
Alpha	Inicial			0,853	Itens Iniciais		5	
Alpha	Excluído EM 33 e EM 34			0,926	Itens Finais		3	
Inter-Item Correlation Matrix								
						Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado	
	EM 32	EM 33	EM 34	EM 35	EM 36			
EM 32	1,000					0,763	0,800	
EM 33	0,460	1,000				0,469	0,890	
EM 34	0,494	0,331	1,000			0,560	0,848	
EM 35	0,753	0,426	0,557	1,000		0,826	0,785	
EM 36	0,764	0,413	0,533	0,910	1,000	0,806	0,784	

Tabela 26: Dados da variável EMPATIA, (KMO e Alpha Cronbach).

Em relação aos (Recursos materiais e humanos disponibilizados), correspondente aos Tangíveis da dimensão do SERVQUAL para a qualidade apercebida, são considerados 4 componentes (TA 37, TA 38, TA 39 e TA 40), que representam a classificação quanto ao nível dos recursos de instalações, materiais, humanos, pedagógicos, etc., que os formandos esperam encontrar no CEF.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método ACP conclui-se:

O valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,572, o que determina uma consistência interna inaceitável, ao qual corresponde uma variância de 8,318, mas eliminando-se alguns factores a consistência interna é passível de ser melhorada. Eliminando o componente (TA 40), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora substancialmente, passando para 0,741 o que dá uma consistência interna boa, à qual corresponde um valor da variância de 5,352.

A análise factorial demonstra que a média de KMO é igual a 0,650, o que nos dá um valor de correlação razoável, em que o nível de significância é igual a 0,000 sendo por esse facto significativo, em que as comunalidades entre os componentes são elevadas.

Através da rotação de matrix foi extraído 1 factor que explica em 66,109% a variância.

Subsecção 09		RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS DISPONIBILIZADOS						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados					Estatística da Escala			
Casos	Válidos	218	987,8%		Média	23,63	Variância	8,318
	Excluídos	5	2,2%					
Alpha	Inicial			0,572	Itens Iniciais		4	
Alpha	Excluído TA 40			0,741	Itens Finais		3	
Inter-Item Correlation Matrix								
					Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado		
	TA 37	TA 38	TA 39	TA 40				
TA 37	1,000				0,448	0,427		
TA 38	0,515	1,000			0,529	0,372		
TA 39	0,575	0,378	1,000		0,444	0,456		
TA 40	0,025	0,239	0,078	1,000	0,140	0,741		

Tabela 27: Dados da variável TANGÍVEIS, (KMO e Alpha Cronbach).

Análise à variável (Satisfação proporcionada pelos serviços do CEF) em que são considerados 4 componentes (SA 41, SA 42, SA 43 e SA 44), os quais indicam o nível de satisfação global proporcionado pelo CEF, aos seus formandos.

Após efectuada a análise dos Alphas de Cronbach e análise factorial através do teste de KMO método ACP, conclui-se:

Que valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,763, o que determina uma consistência interna razoável, ao qual corresponde uma variância de 11,417, mas eliminando-se o componente (SA 43), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora substancialmente, passando para 0,933 o que dá uma consistência interna muito boa, à qual corresponde um valor da variância de 8,414.

A análise factorial demonstra que a média de KMO é igual a 0,769, o que nos dá um valor de correlação médio, em relação ao nível de significância este é igual a 0,000, sendo por esse facto significativo. As comunalidades entre os componentes são elevadas.

Através da rotação de matrix foi extraído 1 factor que explica em 74,497% a variância;

Secção 05		SATISFAÇÃO PROPORCIONADA PELOS SERVIÇOS DO “CEF”						
Reliability Statistics								
Sumário dos Casos Processados					Estatística da Escala			
Casos	Válidos	216	96,9%		Média	24,34	Variância	11,417
	Excluídos	7	3,1%					
Alpha	Inicial			7,63	Itens Iniciais		4	
Alpha	Excluído SA 43			9,33	Itens Finais		3	
Inter-Item Correlation Matrix								
					Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado		
	SA 41	SA 42	SA 43	SA 44				
SA 41	1,000				0,688	0,643		
SA 42	0,820	1,000			0,754	0,598		
SA 43	0,065	0,175	1,000		0,172	0,933		
SA 44	0,832	0,829	0,253	1,000	0,824	0,585		

Tabela 28: Dados da variável SATISFAÇÃO, (KMO e Alpha Cronbach).

Análise à variável (Nível de lealdade para com o CEF) na qual são considerados 3 componentes (LE 49, LE 50, LE 51), que representam um dos consequentes da satisfação, o qual indica a intenção de fidelização dos formandos em relação ao CEF.

Após efectuada a análise dos “Alphas de Cronbach” e análise factorial através do teste de KMO método ACP, conclui-se:

O valor do Alpha de Cronbach inicial é de 0,490, o que determina uma consistência interna inaceitável, ao qual corresponde uma variância de 5,209, eliminando-se o componente (LE 50), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora substancialmente, passando para 0,654, o que traduz mesmo assim uma consistência interna fraca, ao qual corresponde um valor da variância de 2,603.

A análise factorial demonstra que a média de KMO é igual a 0,500 o que nos dá um valor de correlação inaceitável, em que o nível de significância é igual a 0,000 sendo por esse facto significativo. Em relação às comunalidades entre os componentes, estas são elevadas.

Através da rotação de matrix foi extraído 1 factor que explica em 74,497% a variância;

Secção 08		NÍVEL DE LEALDADE PARA COM O CEF					
Reliability Statistics							
Sumário dos Casos Processados				Estatística da Escala			
Casos	Válidos	209	93,7%	Média	19,62	Variância	5,209
	Excluídos	14	6,3%				
Alpha	Inicial			0,490	Itens Iniciais		3
Alpha	Excluído LE 50			0,654	Itens Finais		2
Inter-Item Correlation Matrix							
					Correlação Total - Item Corrigido	Alpha Com Item Eliminado	
	LE 49	LE 50	LE 51				
LE 49	1,000			0,360	0,339		
LE 50	0,124	1,000		0,198	0,652		
LE 51	0,488	0,212	1,000	0,423	0,205		

Tabela 29: Dados da variável LEALDADE, (KMO e Alpha Cronbach).

4.5. ANÁLISE DAS HIPÓTESES DA PESQUISA CIÊNTÍFICA

4.5.1. EXPRESSÕES QUE DEFINEM AS VARIÁVEIS E SUAS RELAÇÕES

Vilares e Coelho (2005) consideram que nos estudos de satisfação do cliente o modelo de regressão linear constitui a especificação mais utilizada, na medida em que “o comportamento de uma variável, dita dependente ou explicada (por exemplo a

satisfação dos formandos), é uma função linear de um conjunto de determinantes, ditas variáveis explicativas ou independentes”.

Para se testarem as hipóteses (aceitar ou rejeitar), recorre-se aos dados obtidos através da (Regressão Linear), visto estarmos perante um modelo estatístico utilizado para prever o comportamento das variáveis quantitativas tais como as variáveis dependentes ou (Y), a partir de variáveis independentes ou (X). A informação que se obtêm, diz respeito à margem de erro dessas previsões. (Pestana e Gageiro, p. 559).

Os modelos de (Regressão Linear), podem ser de dois tipos:

Modelo de Regressão Linear Simples (MRLS), “este modelo analisa a relação entre duas variáveis de natureza quantitativa (X) e (Y), cuja tendência é aproximadamente representada por uma linha recta”. (Pestana e Gageiro, 2005, p. 586).

No presente estudo, efectua-se a análise da correlação entre os antecedentes e os consequentes da Satisfação.

Para se estimar o valor esperado, usa-se a equação, que determina a relação entre ambas as variáveis, conforme o representado na (Figura 05).

$$Y_i = \alpha + \beta X_i + \epsilon_i$$

Figura 06: Fórmula de estimação da relação entre variáveis.

Em que: Y_i - Variável explicada (Dependente), é o valor que se quer determinar;

α - É uma constante que representa a intercepção da recta com o eixo vertical;

β - É outra constante, que representa o declive da recta;

X_i - Variável explicativa (Independente), representa o factor explicativo na equação;

ε_i – Variável que inclui todos os factores residuais mais os possíveis erros de medição. O seu comportamento é aleatório, devido à natureza dos factores que encerra. Para que essa fórmula possa ser aplicada, os erros devem satisfazer determinadas hipóteses, que respeitam as seguintes condições: Serem variáveis normais, com a mesma variância σ^2 (desconhecida), independentes e ao mesmo tempo independentes da variável explicativa X. Onde $X_1, X_2 (...), X_n$ e $Y_1, Y_2 (...), Y$ são os valores medidos de ambas as variáveis.

As médias aritméticas das variáveis são calculadas segundo as seguintes fórmulas conforme o representado nas Figuras 06 e 07.

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \cdot \sum_{i=1}^n x_i$$

Figura 07: Fórmula da média aritmética da variável X.

$$\bar{y} = \frac{1}{n} \cdot \sum_{i=1}^n y_i$$

Figura 08: Fórmula da média aritmética da variável Y.

Para se observar a relação entre as variáveis em estudo, recorre-se ao cálculo do coeficiente de correlação, visto estarmos a utilizar uma estatística descritiva, a qual indica a natureza dos valores das variáveis, que se encontram descritas na seguinte expressão, segundo (Hill e Hill 2000, p. 202), “o valor do coeficiente deve estar situado no intervalo [-1 e +1]”.

A análise correlacional indica a relação entre duas variáveis lineares, e os valores distribuem-se sempre entre (+1 positivo e -1 negativo), o sinal indica a direcção da correlação, o tamanho indica a força da variável, como tal:

O valor de ($r = +1$) significa uma correlação linear positiva perfeita entre duas variáveis;

O valor de ($r = -1$) significa uma correlação linear negativa perfeita entre duas variáveis. Quando uma variável aumenta a outra diminui;

O valor de ($r = 0$) significa que as duas variáveis não dependem linearmente uma da outra. No entanto pode existir uma dependência não linear.

Outra das justificativas, para o recurso a este tipo de análise, é nos dado pelo facto de se estar perante variáveis que são medidas através de uma escala intervalar, em que o coeficiente recomendado para estes casos é o da correlação de Pearson.

O coeficiente de correlação de Pearson é calculado segundo a seguinte fórmula:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \cdot \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}},$$

Figura 09: Fórmula de cálculo da Coeficiente de Correlação de Pearson.

COEFICIENTES de CORRELAÇÃO de PEARSON (r)					
+1,00 +0,99 +0,67 +0,66 +0,54 +0,53 +0,11	Positiva Perfeita	+0,10 0,00 -0,10 Nula		-0,11 -0,33 -0,34 -0,66 -0,67 -0,99 -1,00	Negativa Fraca Negativa Média Negativa Forte Negativa Perfeita
	Positiva Forte				
	Positiva Média				
	Positiva Fraca				

Quadro 07: Valores dos Coeficientes de Correlação de Pearson.

Nos pontos seguintes serão apresentadas as correlações obtidas através dos testes que são realizados individualmente às hipóteses do estudo.

4.5.2. CONFIRMAÇÃO DAS HIPÓTESES

Primeira hipótese H1, (A imagem institucional transmitida pelo CEF tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson, pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Forte), derivado à Imagem ter um valor de correlação de 0,679, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de (0,000) conforme o demonstrado tabela 30.

Ainda e conforme o demonstra a comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na Imagem, a Satisfação tem um aumento médio de 0,679 e para uma Imagem nula, a Satisfação média tem o valor de 0,021.

Pela demonstração dos resultados, pode-se concluir que a hipótese H1 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Imagem ter um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos.

H1		A IMAGEM INSTITUCIONAL TRANSMITIDA PELO CEF, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.		
Variável Antecedente da SATISFAÇÃO				
Secção 01		IMAGEM /SATISFAÇÃO		
IMAGEM	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		IMAGEM	SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = r		0,679	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTEs	Unstandardized Coefficients		Significância
		B		
	(Constante) SATISFAÇÃO	0,021		0,672
	IMAGEM	0,679		0,000

Tabela 30: Confirmação da Hipótese H1.

Segunda hipótese H2, (As expectativas em relação aos serviços prestados pelo CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (linear Positiva Nula), derivado às Expectativas terem um valor de correlação (r) de 0,079, em que o nível de significância da mesma é igual 0,250, conforme o demonstrado tabela 31.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade nas Expectativas a Satisfação tem um aumento médio de 0,078, e para uma Expectativa nula a Satisfação média tem o valor de 4,922E-5.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H2 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a variável Expectativas terem um impacto nulo mas positivo na Satisfação.

AS EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF”, TEM UM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.			
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”			
Secção 03		EXPECTATIVAS / SATISFAÇÃO	
EXPECTATIVAS	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = r		1,000
			0,079
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients	Significância
		B	
EXPECTATIVAS	Constant	4,922E-5	0,999
	SATISFAÇÃO		
EXPECTATIVAS	EXPECTATIVAS	0,078	0,250

Tabela 31: Confirmação da Hipótese H2.

Terceira hipótese H3, (A qualidade dos serviços prestados pelo CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Forte), derivado à correlação apresentar um valor de 0,809, sendo significativa porque apresenta um valor de 0,000, conforme o demonstrado na tabela 32.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na Qualidade a Satisfação tem um aumento médio de 0,811, e para uma Qualidade nula a Satisfação média tem o valor de 0,024.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H3 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Qualidade ter um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos.

H3		A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF” TEM UM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO, NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.		
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”				
Secção 03		QUALIDADE / SATISFAÇÃO		
QUALIDADE	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		QUALIDADE	SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = <i>r</i>		0,809	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients		Significância
		B		
	(Constante) SATISFAÇÃO	0,024		0,548
	QUALIDADE	0,811		0,000

Tabela 32: Confirmação da Hipótese H3.

Quarta hipótese H4, (Valor apercebido pela prestação de serviços por parte do CEF, tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Fraca), derivado ao valor apercebido ser de 0,164, sendo significativo porque apresenta um valor de 0,017 conforme o demonstra a tabela 33.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade no Valor Apercebido a Satisfação tem um aumento médio de 0,164, e para um Valor Apercebido nulo a Satisfação média tem o valor de 0,004.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H4 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a variável Valor Apercebido ter um impacto positivo e significativo na Satisfação.

H4			
O VALOR APERCEBIDO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR PARTE DO CEF, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO, NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.			
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”			
Secção 04		VALOR APERCEBIDO / SATISFAÇÃO	
VALOR APERCEBIDO	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = r		1,000
			0,164
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients	Significância
		B	
(Constante) SATISFAÇÃO		0,004	0,958
VALOR APERCEBIDO		0,164	0,017

Tabela 33: Confirmação da Hipótese H4.

Quinta hipótese H5, (a capacidade de organização demonstrada pelo CEF, tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e após se ter efectuado a análise factorial (teste de KMO – Kaiser Meyer Olkin), da qual resultaram dois factores, que derivados a essa condição são analisados de forma independente, os quais se passam a designar por (Fiabilidade 1) e (Fiabilidade 2)

Para a (Fiabilidade 1) e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Fraca), derivado à (Fiabilidade 1) ter

um valor de correlação de 0,329, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de 0,000 conforme o demonstra a tabela 34.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na (Fiabilidade 1) a Satisfação tem um aumento médio de 0,329, para uma (Fiabilidade 1) nula a Satisfação média tem o valor de 0,001.

Para a (Fiabilidade 2) e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Média), derivado à (Fiabilidade 2) ter um valor de correlação de 0,581, sendo significativa, porque apresenta um valor de significância de 0,000 conforme o demonstra a tabela 34.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na (Fiabilidade 2) a Satisfação tem um aumento médio de 0,581, e para uma (Fiabilidade 2) nula a satisfação média tem o valor de 0,010.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H5 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Fiabilidade ter um impacto positivo e significativo na Satisfação.

H5		A CAPACIDADE DE ORGANIZAÇÃO DEMONSTRADA PELO “CEF””, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.		
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”				
Secção 05		FIABILIDADE / SATISFAÇÃO		
FIABILIDADE	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		FIABILIDADE	SATISFAÇÃO
	FIABILIDADE 1	Correlação de Pearson = <i>r</i>	0,329	1,000
	FIABILIDADE 2		0,581	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients	Significância	
		B		
	(Constante) SATISFAÇÃO 1	0,001	0,987	
	FIABILIDADE 1	0,329	0,000	
	(Constante) SATISFAÇÃO 2	0,010	0,858	
	FIABILIDADE 2	0,581	0,000	

Tabela 34: Confirmação da Hipótese H5.

Sexta hipótese H6, (O atendimento e capacidade de resposta demonstrado pelos colaboradores do CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Média), derivado à Responsividade ter um valor de correlação de 0,543, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de 0,000 conforme o demonstra a tabela 35.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na Responsividade a Satisfação tem um aumento médio de 0,543, e para uma Responsividade nula a Satisfação média tem o valor de 0,009.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H6 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Responsividade ter um impacto positivo e significativo na Satisfação.

H6		O ATENDIMENTO E CAPACIDADE DE RESPOSTA DEMONSTRADO PELOS COLABORADORES DO “CEF”, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO, NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.		
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”				
Secção 06		RESPONSIVIDADE / SATISFAÇÃO		
RESPONSIVIDADE	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		RESPONSIVIDADE	SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = <i>r</i>		0,543	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients	Significância	
		B		
	(Constante) SATISFAÇÃO	0,009	0,870	
	RESPONSIVIDADE	0,543	0,000	

Tabela 35: Confirmação da Hipótese H6.

Sétima hipótese H7, (O nível de confiança gerado pelos colaboradores do CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Forte), derivado à Segurança

ter um valor de correlação de 0,741, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de 0,000 conforme o demonstra a tabela 36.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na Segurança a Satisfação tem um aumento médio de 0,679, e para uma Segurança nula a Satisfação média tem o valor de 0,021.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H7 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Segurança ter um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos.

H7			
O NÍVEL DE CONFIANÇA GERADO PELOS COLABORADORES DO “CEF”, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO, NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.			
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”			
Secção 07		SEGURANÇA / SATISFAÇÃO	
SEGURANÇA	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = r		1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients	Significância
		B	
	(Constante)	0,015	0,739
	SATISFAÇÃO		
	SEGURANÇA	0,746	0,000

Tabela 36: Confirmação da Hipótese H7.

Oitava hipótese H8, (O Inter-relacionamento entre os diversos públicos do CEF, tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Forte), derivado à Empatia ter um valor de correlação de 0,781, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de 0,000, conforme o demonstra a tabela 37.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na Empatia, a Satisfação tem um aumento médio de 0,787, e para uma Empatia nula a Satisfação média tem o valor de 0,013.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H1 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Empatia ter um impacto positivo e significativo na Satisfação.

H8		O INTER-RELACIONAMENTO ENTRE OS DIVERSOS PÚBLICOS DO “CEF”, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO, NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.		
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”				
Secção 08		EMPATIA / SEGURANÇA		
EMPATIA / SATISFAÇÃO	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		EMPATIA	SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = <i>r</i>		0,781	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients	Significância	
		B		
	(Constante) SATISFAÇÃO	0,013	0,759	
EMPATIA	0,787	0,000		

Tabela 37: Confirmação da Hipótese H8

Nona hipóteses H9, (Os recursos materiais e humanos do CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Média), derivado aos Tangíveis terem um valor de correlação de 0,576, assim como é significativa porque apresenta um valor de significância de 0,000, conforme o demonstra a tabela 38.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade nos Tangíveis, a Satisfação aumenta em média de 0,578, e para uma Tangibilidade nula a Satisfação média tem o valor de 0,009.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H9 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto os Tangíveis terem um impacto positivo e significativo na Satisfação.

H9		OS RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS DO “CEF”, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO, NA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.		
Variável Antecedente da “SATISFAÇÃO”				
Secção 09		TANGÍVEIS / SATISFAÇÃO		
TANGÍVEIS / SATISFAÇÃO	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		TANGÍVEIS	SATISFAÇÃO
	Correlação Pearson = <i>r</i>		0,576	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTEs	Unstandardized Coefficients	Significância	
		B		
	(Constante) SATISFAÇÃO	0,009	0,872	
	TANGIVEIS	0,578	0,000	

Tabela 38: Confirmação da Hipótese H9.

Décima hipótese H10, (A satisfação, tem impacto positivo e significativo na redução do número de reclamações).

Relativamente a esta hipótese e visto este grupo ter a questão 45 como dicotómica em que o tipo de questão remete os formandos para um tipo de resposta (Sim) ou (Não), e a questão 48 como não tendo sido aplicada. Opta-se por analisar as questões 46 e 47 em separado e de uma forma independente, as quais se passam a designar por (Satisfação 1) e (Satisfação 2).

Relativamente à questão 46 (Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do CEF), segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Nula), derivado à (Satisfação 1) ter um valor de correlação 0,044, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de 0,022, conforme o demonstra a tabela 39.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na (Satisfação 1) a redução do número de Reclamações tem um aumento médio de 0,022, e para uma (Satisfação 1) nula o número de reclamações é reduzido em média 2,014.

Relativamente à questão 47 (Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação) e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Fraca), derivado à (Satisfação 2) ter um valor de correlação de 0,225, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de 0,014 conforme o demonstra a tabela 39.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na (Satisfação 2), a redução do número de reclamações tem um aumento médio de 0,476, e para uma (Satisfação 2) nula o número de Reclamações é reduzido em média 8,515.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H10 não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Satisfação dos formandos ter impacto positivo na redução do número de Reclamações.

H10		A SATISFAÇÃO, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO NA REDUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES.		
Variável Consequente da “SATISFAÇÃO”				
Secção 11		SATISFAÇÃO / RECLAMAÇÕES		
SATISFAÇÃO / RECLAMAÇÕES	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		SATISFAÇÃO	RECLAMAÇÕES
	SATISFAÇÃO 1	Correlação Pearson = <i>r</i>	0,044	1,000
	SATISFAÇÃO 2		0,225	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTES	Unstandardized Coefficients	Significância	
		B		
	(Constante) RECLAMAÇÕES	2,014	0,000	
	SATISFAÇÃO 1	0,022	0,524	
	(Constante) RECLAMAÇÕES	8,515	0,000	
	SATISFAÇÃO 2	0,476	0,014	

Tabela 39: Confirmação da Hipótese H10.

Décima primeira hipóteses H11, (A satisfação tem um impacto positivo e significativo na lealdade dos formandos).

Relativamente a esta hipótese e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação (Linear Positiva Fraca), derivado à Satisfação

ter um valor de correlação de 0,495, sendo significativa porque apresenta um valor de significância de 0,000, conforme o demonstra a tabela 40.

Conforme o demonstrado pela comparação dos coeficientes de (B), pode-se afirmar que por cada aumento de uma unidade na Satisfação a Lealdade tem um aumento médio de 0,471, e para uma Satisfação nula a Lealdade média tem o valor de 0,022.

Pela demonstração dos resultados pode-se concluir que a hipótese H11, não é rejeitada, sendo por esse motivo aceite, visto a Satisfação ter um impacto positivo e significativo na Lealdade dos formandos.

H11		A SATISFAÇÃO, TEM IMPACTO POSITIVO E SIGNIFICATIVO NA LEALDADE DOS FORMANDOS.		
Variável Consequente da “SATISFAÇÃO”				
Secção 12		SATISFAÇÃO / LEALDADE.		
SATISFAÇÃO / LEALDADE	COMPARAÇÃO DA CORRELAÇÃO		SATISFAÇÃO	LEALDADE
	Correlação Pearson = <i>r</i>		0.495	1,000
	COMPARAÇÃO DE COEFICIENTEs	Unstandardized Coefficients		Significância
		B		
	(Constante) LEALDADE	0,022		0,708
SATISFAÇÃO	0,471		0,000	

Tabela 40: Confirmação da Hipótese H11.

4.5.3. CORRELAÇÕES ENTRE HIPÓTESES

Para demonstrar as relações existentes entre as diversas variáveis, recorre-se ao diagrama baseado no modelo do ECSI, que permite visualizar os coeficientes de correlação de Pearson, que se formam entre as diversas variáveis antecedentes da

Satisfação (Imagem; Expectativas; Qualidade; Valor Apercebido; Fiabilidade; Responsividade; Segurança; Empatia; Tangíveis), e os seus consequentes (Reclamações e Lealdade).

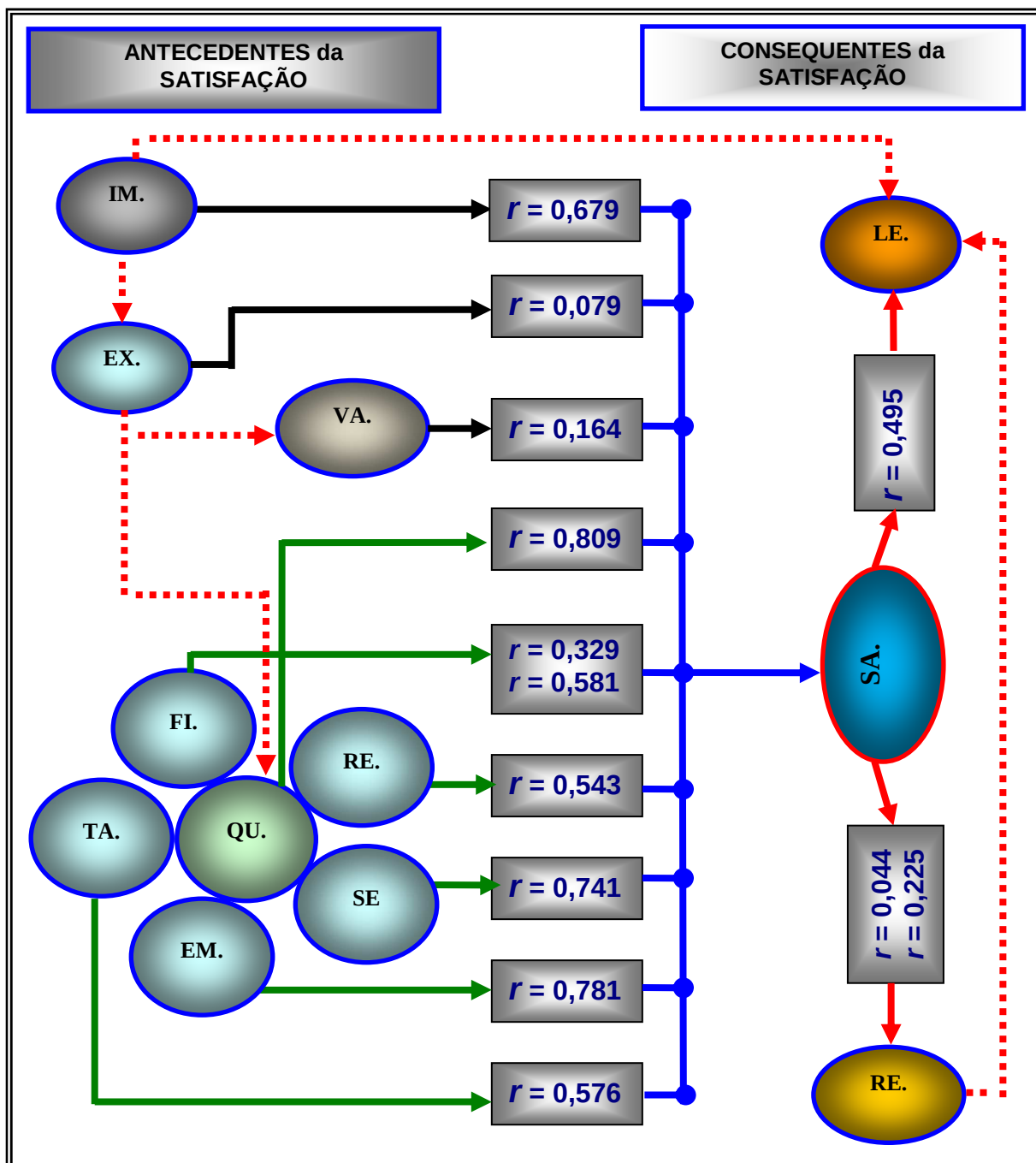


Figura 10: Correlações entre variáveis no modelo. ECSI.

CAPÍTULO V - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1. INTRODUÇÃO À DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo faz uma abordagem às principais reflexões teóricas, relativas aos resultados realizados pelo estudo, resultados que se encontram organizados quanto ao seu dimensionamento e resolução do problema e das hipóteses alvo da pesquisa científica.

5.2. INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DOS DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS

Após a análise e tratamento dos dados da amostra em estudo chegou-se às seguintes conclusões:

Quanto ao (Género) a amostra dos formandos que efectuaram formação no segundo semestre de 2008, é maioritariamente feminina, com uma percentagem de 90,1%, representando os formandos do sexo masculino cerca de 8,5% o que corresponde a 19 formandos.

Relativamente à (Idade) verifica-se que a maior percentagem 59,6% da amostra se encontra no intervalo entre os (> 20 e os 29 anos). O intervalo entre os (> 30 e os 39 anos), representando aproximadamente 26,0% da amostra. Os formandos com mais de (> 40 anos) de idade, representam cerca de 11,7% da amostra.

No que diz respeito à (Área Profissional) dos formandos, pode-se concluir que a maior parte da amostra se encontra com a seguinte distribuição:

A (Área da Saúde) representa aproximadamente 65,5% da amostra, à qual corresponde um total de 146 Formandos. A Área Administrativa não vai além dos 10,8%, com um total de 24 Formandos. As Outras Áreas Profissionais representam cerca de 22%, o que perfaz um total de 49 Formandos.

No que diz respeito ao (Tempo de Exercício na Actividade), pode-se concluir que a maior parte da amostra apresenta a seguinte distribuição: Formandos com tempo de exercício na actividade, entre os (> 0 e os 9 anos), é igual a 113 formandos, os quais têm uma percentagem de 50,7%. Formandos com tempo de exercício na actividade, entre os (> 10 e os 19 anos), representam 49 formandos, à qual corresponde uma percentagem de 22,0%. Por ultimo os formandos com tempo de exercício na actividade, superior a (> 20 anos), são 42, com uma percentagem de 18,8%.

5.3. CONFIABILIDADE E VALIDADE DO INSTRUMENTO DA PESQUISA

O modelo do SERVQUAL é colocado em causa por alguns autores de estudos científicos, segundo os quais o modelo apresenta dificuldades de aplicação em alguns sectores de actividade, colocando ainda em causa a validade das cinco dimensões representadas no modelo, para estes autores, quanto ao nível dimensional o modelo apresenta problemas de confiabilidade e validade em relação aos dados obtidos, de molde a ultrapassar-se este desiderato, são realizados testes à validade e confiabilidade do instrumento da pesquisa científica, através dos testes de Alpha de Cronbach e KMO.

Atendendo a estes factos, o instrumento de pesquisa científica foi alvo de tratamento estatístico dos dados recolhidos, através do programa para tratamento de dados SPSS, de forma a analisar a sua consistência interna dos factores confiabilidade, para o efeito recorreu-se ao teste do Alpha de Cronbach.

Posteriormente recorreu-se à análise factorial, para analisar a validade ou consistência interna dos factores, utilizando-se o método análise de componentes principais (ACP). Os resultados que se obtiveram foram os seguintes:

Em relação à confiabilidade e validade do instrumento de pesquisa científica, para a generalidade do instrumento, pode-se afirmar que a mesma é boa, o que é confirmado pelos dados apresentados.

Em relação à variável (Imagem), esta apresenta um valor de Alpha 0,829, o que demonstra uma consistência interna dos factores boa, com um valor de variância 12,652, o que demonstra grande dispersão nas respostas dadas pelos formandos. Em relação à validade e através da análise factorial, conclui-se que a média de KMO é igual

a 0,783, o que nos dá um valor de correlação entre os componentes, médio, com um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto significativa.

Em relação à variável (Expectativas), a mesma apresenta um valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,446, o que representa uma consistência interna dos factores sendo por esse facto inaceitável, mas eliminando o componente (EX 07), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,694, o que dá uma consistência interna positiva fraca, ao qual corresponde um valor da variância de 3,281). Em relação à validade e através da análise factorial, conclui-se que a média de KMO é igual a 0,500, o que nos dá um valor de correlação entre as variáveis mau, com um nível de significância de 0,532, sendo por esse facto significativa.

Quanto à variável (Qualidade), apresenta um valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,596, o que representa uma consistência interna dos factores inadmissível, mas eliminando-se componentes (QU 12) e (QU 16), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,888, o que dá uma consistência interna boa, ao qual corresponde um valor da variância de 14,545, o que demonstra grande dispersão das respostas. Em relação à validade através da análise factorial, a média de KMO que se obtém é igual a 0,825, o que nos dá um valor de correlação entre as variáveis bom, com um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto significativa.

A variável (Valor Apercebido) apresenta um valor de Alpha de Cronbach de 0,806, o que representa uma consistência interna dos factores boa, ao qual corresponde um valor da variância de 17,026, o que demonstra grande dispersão das respostas. Em relação à validade, através da análise factorial, a média de KMO que se obtém, é igual a 0,500, o que nos dá um valor de correlação entre as variáveis mau; ao qual corresponde um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto significativa.

Em relação à variável (Fiabilidade), esta apresenta um valor de Alpha de Cronbach de 0,802, o que representa uma consistência interna dos factores boa, ao qual corresponde um valor da variância de 19,857, o que demonstra grande dispersão das respostas. Em relação à validade através da análise factorial, a média de KMO é igual a 0,732, o que nos dá um valor de correlação entre as variáveis médio, com um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto significativa.

Para a variável (Responsividade) esta apresenta um valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,806, o que representa uma consistência interna dos factores boa, mas eliminando-se o componente (RE 24) o valor do Alpha de Cronbach que se obtém é melhorado, passando para 0,872, o que dá uma consistência interna dos factores boa, ao qual corresponde um valor da variância de 7,895, o que demonstra baixa dispersão das respostas. Em relação à validade e através da análise factorial, conclui-se que a média de KMO é igual a 0,717, o que nos dá um valor de correlação entre as variáveis médio, ao qual corresponde um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto significativa.

A variável (Segurança) com valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,309, o que representa uma consistência interna dos factores inaceitável, mas eliminando s componentes (SE 28) o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,911, o que dá uma consistência interna muito boa, ao qual corresponde um valor da variância de 5,732, o que demonstra pequena dispersão das respostas. Em relação à validade e através da análise factorial, a média de KMO é igual a 0,708, o que nos dá um valor de correlação entre as variáveis médio, com um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto significativa.

A variável (Empatia) com valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,853, o que representa uma consistência interna boa, mas consegue-se melhorar este valor eliminando os componentes (EM 33) e (EM 34), dado que o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,926, o que dá uma consistência

interna dos factores muito boa, ao qual corresponde um valor da variância de 8,877, o que demonstra alguma dispersão das respostas. Em relação à validade através da análise factorial, a média de KMO é igual a 0,725, o que nos dá um valor de correlação médio; com um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto a correlação significativa.

Para a variável correspondente aos Tangíveis, esta apresenta um valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,572, o que representa uma consistência interna dos factores inaceitável, mas eliminando-se o componente (TA 40), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora, passando para 0,741, o que dá uma consistência interna razoável, ao qual corresponde um valor da variância de 5,532, o que demonstra uma baixa dispersão das respostas. Em relação à validade, e através da análise factorial, a média de KMO que se obtém é igual a 0,650, o que nos dá um valor de correlação entre os factores razoável, ao qual corresponde um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto a correlação entre os factores que constituem os Tangíveis significativos.

Em relação à variável Satisfação, esta apresenta um valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,763, o que representa uma consistência interna dos factores razoável, mas eliminando-se os componentes (SA 43), o valor do Alpha de Cronbach que se obtém melhora substancialmente, passando para 0,933, o que dá uma consistência interna dos factores boa, ao qual corresponde um valor da variância de 8,414, o que demonstra uma razoável dispersão das respostas. Em relação à validade e através da análise factorial, a média de KMO é igual a 0,732, o que nos dá um valor de correlação entre os factores médio, com um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto a correlação entre os factores que constituem a Satisfação significativos.

A (Lealdade) com valor de Alpha de Cronbach inicial de 0,490, o qual representa uma consistência interna dos factores inaceitável, mas eliminando-se o componente (LE 50), o valor do Alpha de Cronbach” que se obtém melhora, passando para 0,650, o que dá uma consistência interna dos factores fraca mas positiva, ao qual corresponde um valor da variância de 2,603, o que demonstra uma baixa dispersão nas respostas. Em relação à

validade e através da análise factorial, a média de KMO que se obtêm é igual a 0,500, o que nos dá um valor de correlação entre os factores inaceitável, a qual apresenta um nível de significância de 0,000, sendo por esse facto significativa.

5.4. INTERPRETAÇÃO DAS HIPÓTESES DA PESQUISA CIENTÍFICA

Na apresentação dos resultados, verifica-se que a avaliação média da satisfação, de todos os grupos de serviços prestados e avaliados no âmbito da formação, encontram-se no valor de (6) da escala de Likert. Perante estes resultados pretende-se confirmar as 11 hipóteses levantadas no estudo, de forma a confirmar-se as constatações apresentadas por Vilares e Coelho (2005), na revisão da literatura, nomeadamente as do modelo ECSI, e as dimensões do SERVQUAL.

Primeira hipótese H1, (A imagem institucional transmitida pelo CEF tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos).

Segundo Villafañe (1999. p, 30) “la imagen corporativa es la integración en la mente de sus públicos de todos os inputs (mensaje) emitidos por una empresa en su relación ordinária con ellos”.

Concordando com a visão de Villafañe, sobre a (Imagem Organizacional), e perante os valores de avaliação observados, a hipótese H1 é confirmada, visto a (Imagem) que o CEF transmite, e tudo o que a mesma representa transmitir credibilidade, tendo a mesma um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos, o que é confirmado através da regressão linear, a qual e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se ainda afirmar que existe uma relação linear positiva forte, derivado à Imagem ter um valor de correlação de 0,679, sendo a mesma significativa porque apresenta um valor significância (P) de 0,000.

A Imagem que o CEF transmite é avaliada pela generalidade dos formandos de uma forma bastante positiva, situando-se a média das respostas no valor de (6,146) à qual corresponde um valor médio de concordâncias de (6) pontos na escala de Likert. Pelas

considerações acima descritas, pode-se afirmar que esta hipótese não é passível de ser rejeitada, visto existir uma relação linear positiva forte (0,679).

Segunda hipótese H2, (As expectativas em relação aos serviços prestados pelo CEF, tem um impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Os consumidores avaliam o desempenho dos serviços utilizando dois padrões, segundo Parasuraman (2002, p.80) “O nível de serviço desejado pelos consumidores, pode ser chamado, de serviço máximo aceitável, e o serviço adequado, tem a designação de serviço mínimo aceitável”.

Apesar da correlação entre as variáveis ser nula mas positiva, e segundo os dois padrões de medição definidos pelo autor, estamos perante um nível de serviço aceitável, que cumpre o mínimo exigido. Por tudo isto a hipótese H2 não é rejeitada, visto as (Expectativas) geradas pelos formandos em relação aos serviços que são prestados pelo CEF, terem um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos, o que se confirma através da regressão linear, segundo a qual a comparação da correlação de Pearson (r), mostra uma relação linear positiva nula, derivado às (Expectativas) apresentarem um valor de 0,079 e em que o nível de significância da mesma é igual a 0,250.

Em relação às Expectativas que os formandos têm em relação ao CEF, as mesmas são avaliadas na generalidade, de uma forma positiva, situando-se a média das respostas, no um valor médio de concordâncias (6,45), da escala de Likert. Pela demonstração de resultados, e apesar do nível de correlação ser linear positivo nulo e ter o valor de (0,079). Esta hipótese não é rejeitada.

Terceira hipótese H3, (A qualidade dos serviços prestados pelo CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Para Vilares e Coelho (2005, p. 324), “é de esperar que quanto mais elevada for a qualidade apercebida, maior será a satisfação do cliente”.

Segundo a afirmação deste autor a qualidade que é percebida pelos formandos quanto maior for, maior será a sua satisfação em relação aos serviços que usufruem no CEF.

Pela demonstração dos valores apresentados, a hipótese H3 não se rejeita, visto a Qualidade que é a percebida por parte dos formandos, acerca dos serviços prestados pelo CEF, ter um impacto positivo e significativo na Satisfação, o que se confirma através da regressão linear, segundo a comparação da correlação de Pearson (r), mostra uma relação linear positiva forte, com um valor de 0,809, sendo significativa porque apresenta um valor de (P) de 0,000.

Ainda em relação à Qualidade dos serviços que são prestados pelo CEF, a mesma é avaliada de uma forma bastante positiva, situando-se a média das respostas no valor de (5,67), à qual corresponde um valor médio de concordâncias, entre os (5) e os (6) pontos na escala de Likert. Pela demonstração dos resultados, esta hipótese não é passível de ser rejeitada.

Quarta hipótese H4, (O valor a percebido pela prestação de serviços por parte do CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Segundo Zeithaml (1988, p.22) “(...), podem existir diferenças entre as expectativas dos clientes quanto aos atributos de valor do produto e as percepções das organizações em relação a essas expectativas”.

Atendendo a que esta variável, em termos de importância para os formandos, tem um peso residual, visto a formação que é ministrada no CEF, por norma não apresentar custos para os formandos, já que a mesma é em regra geral financiada, e de acordo com a opinião expressa pelo autor acima citado, apesar de ser pedida a avaliação desta variável no instrumento de pesquisa, os resultados obtidos, demonstram que esta hipótese H4 confirma-se, visto o Valor A percebido acerca dos valores dispendidos (emolumentos, taxas, propinas, etc.), terem um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos, o que se confirma através da regressão linear, que segundo a comparação da correlação de Pearson (r), mostra uma relação linear positiva fraca, derivado ao Valor A percebido ter um valor de (r) igual a 0,164, sendo significativo porque apresenta um valor (P) igual a 0,017.

Ainda em relação às percepções que os formandos têm quanto ao valor dos serviços que são prestados no CEF, os mesmos são avaliadas pelos formandos de uma forma bastante positiva, situando-se a média das respostas no valor de (6,695), à qual corresponde um valor médio de concordâncias de entre o (6) e os (7) pontos na escala de Likert. Por tudo isto conclui-se que esta hipótese não é passível de ser rejeitada.

Quinta hipótese H5, (a capacidade de organização demonstrada pelo CEF, tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos).

Para Parasuraman (2002, p.80) “fiabilidade do serviço, é a garantia de que o mesmo é prestado aos clientes/utentes com elevado profissionalismo, procurando cumprir prazos, e os compromissos assumidos, de forma efectiva e transparente”.

Relativamente a esta hipótese e após se ter efectuado a análise através do teste de KMO, resultaram dois factores, que derivado a essa condição são analisados de forma independente, os quais são designados por (Fiabilidade 1) e (Fiabilidade 2).

Quanto à (Fiabilidade 1), esta tem um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos, o que se confirma através da regressão linear, segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação linear positiva fraca, derivado à (Fiabilidade 1) ter um valor de (r) igual a 0,329, sendo significativa porque apresenta um valor (P) de 0,000.

Para a (Fiabilidade 2) e segundo os mesmos pressupostos acima invocados, pode-se afirmar que existe uma relação linear positiva média, derivado à (Fiabilidade 2) ter um valor de (r) de 0,581, sendo significativa porque apresenta um valor de (P) de 0,000.

Em relação à capacidade de organização na prestação dos serviços, os formandos fazem uma avaliação bastante positiva, situando-se a média das respostas no valor de (6,246), à qual corresponde um valor de (6) pontos na escala de Likert.

Os valores acima transcritos vêm corroborar a não rejeição da hipótese H5, visto a Fiabilidade em geral ter um impacto positivo e significativo, na Satisfação dos formandos. Pelas considerações acima descritas, conclui-se que esta hipótese não é passível de ser rejeitada.

Sexta hipótese H6, (O atendimento e capacidade de resposta demonstrada pelos colaboradores do CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Para Parasuraman (2002, p.187) “responsividade, é essencialmente a preocupação com o empenho que é demonstrado pelos colaboradores, em relação aos clientes/utentes, suas necessidades e com a preocupação na resolução dos seus assuntos”.

Pela análise dos dados que foram observados, e segundo a opinião do autor, nota-se que os colaboradores do CEF manifestam empenhamento e preocupação com os assuntos dos formandos, o que confirma a hipótese H6, visto a Responsividade ter um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos, o que se confirma através da regressão linear, segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se ainda afirmar que existe uma relação linear positiva média, derivado à Responsividade ter um valor de (r) igual a 0,543, sendo significativa porque apresenta um valor de (P) de 0,000.

Ainda em relação à Responsividade, os formandos fazem uma avaliação bastante positiva, situando-se a média das respostas no valor de (6,31), à qual corresponde um valor médio de concordâncias de (6) pontos na escala de Likert. Esta hipótese H 6 não é rejeitada.

Sétima hipótese H7, (O nível de confiança gerado pelos colaboradores do CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Para Parasuraman (2002, p.194) “segurança ou garantia do serviço, é a avaliação que é feita pelos clientes da credibilidade institucional, nomeadamente ao nível de conhecimentos/experiência e profissionalismo dos colaboradores que a representam”.

Esta hipótese surge e segue na linha da avaliação que é efectuada à hipótese anterior, e os mesmos princípios manifestados pelos autores, dado que os serviços que são prestados pelo CEF, oferecem Segurança, o que confirma esta hipótese H7, visto a mesma ter um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos, o que se

confirma através da regressão linear, segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação linear positiva forte, com um valor de (r) igual a 0,741, sendo significativa porque apresenta um valor de (P) igual a 0,000.

Em relação ao nível de confiança que os colaboradores do CEF transmitem, a mesma é avaliada de uma forma bastante positiva pelos formandos, situando-se a média das respostas no valor de (6,35) à qual corresponde um valor de (6) pontos na escala de Likert. Pelas considerações acima descritas, pode-se afirmar que esta hipótese não é rejeitada.

Oitava hipótese H8, (O Inter-relacionamento entre os diversos públicos do CEF, tem impacto positivo e significativo na satisfação dos formandos).

Para Parasuraman (2002, p.206) “empatia, diz respeito à disponibilidade manifestada pelos colaboradores e pela organização, assim como a promoção de ambientes descontraídos, mas responsáveis entre os diversos actores”.

Em relação a esta hipótese H8 a mesma confirma-se, visto a Empatia criada entre os diversos públicos do CEF (formandos, formadores, colaboradores, etc.), contribuir com um impacto positivo e significativo na Satisfação dos formandos, o que se confirma através da regressão linear, que segundo a comparação da correlação de Pearson (r), existe uma relação linear positiva forte, derivado à Empatia ter um valor de (r) igual a 0,781, sendo significativa porque apresenta um valor (P) de 0,000.

Quanto à avaliação da Empatia gerada, esta é avaliada de uma forma bastante positiva pelos formandos, situando-se a média das respostas no valor de (6,05), à qual corresponde um valor médio de concordâncias de (6) pontos na escala de Likert. Pela análise dos resultados acima descritos, pode afirmar-se que não existe condições para a rejeição desta hipótese.

Nona hipótese H9, (Os recursos materiais e humanos do CEF, tem impacto positivo e significativo, na satisfação dos formandos).

Para Parasuraman (2002, p.80) “a tangibilidade, é a avaliação que os clientes fazem aos recursos existentes (financeiros, de instalações, materiais, humanos, etc.), os quais são colocados à disposição desses mesmos clientes/utentes”.

Relativamente a esta hipótese H9, e segundo a noção de tangibilidade descrita pelo autor ela confirma-se, visto a avaliação que os formandos fazem acerca dos Tangíveis (Recursos humanos, materiais e pedagógicos) terem um impacto positivo e significativo na sua Satisfação, o que se confirma através da regressão linear, segundo a qual, através da comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação linear positiva média, derivado aos Tangíveis terem um valor de (r) igual a 0,576, sendo significativa porque apresenta um valor de (P) de 0,000.

Em relação aos recursos de apoio às actividades formativas que os formandos encontram no CEF, estes são avaliados de uma forma bastante positiva, o que pressupõe que os mesmos se adequam às exigências dos formandos, situando-se a média das respostas no valor de (5,98) à qual corresponde um valor de (6) pontos na escala de Likert. Pelas considerações acima descritas, não há razões para a rejeição desta hipótese.

Décima hipótese H10, (A satisfação, tem impacto positivo e significativo na redução do número de reclamações).

Reclamações, esta poderosa ferramenta de contribuição para o incremento da qualidade de prestação do serviço, é pouco utilizada pela parte dos formandos, derivado ao facto da formação que é ministrada no CEF, em primeiro lugar não implicar custos para os formandos e a mesma revestir-se de um carácter de “obrigatoriedade”, para cumprimento de alguns requisitos da instituição tais como: requisitos de (Certificação dos diversos SGQ, Saúde Ocupacional, SIADAP, progressão nas carreiras, entre outros), o que condiciona o acto de formalizar reclamações, visto as mesmas serem registadas.

Segundo Engel (2002, p. 778) “a satisfação dos clientes é definida como uma avaliação pós-consumo, de que a alternativa escolhida, pelo menos, atende ou excede as expectativas”.

Ainda segundo o mesmo autor “a insatisfação surge quando o serviço adquirido não satisfaz as expectativas do consumidor no acto da sua compra”.

Segundo Richins (1983) “a reclamação tem de ser analisada em termos de classe social, características de personalidade e gravidade do problema ou da insatisfação”.

Pelas afirmações dos autores acima citados, as reclamações são um dos barómetros da satisfação dos consumidores, como tal deve ser analisada em conformidade com essas interpretações.

Relativamente a esta hipótese e visto este grupo ter a questão (45) como dicotómica em que o tipo de questão remete os formandos para um tipo de resposta (Sim) ou (Não), e a questão (48) como não tendo sido aplicada, opta-se por analisar as questões (46) e (47) em separado e de forma independente, as quais são designadas por (Satisfação 1) e (Satisfação 2).

Relativamente à questão 46, (Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do CEF), e segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação linear positiva nula, derivado à satisfação ter um valor de (r) igual a 0,044, sendo significativa porque apresenta um valor de (P) igual a 0,022.

Em relação à questão (47), (Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação), segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação linear positiva fraca, derivado à (Satisfação 2) ter um valor de (r) igual a 0,225, e a (Satisfação 2), a mesma é significativa porque apresenta um valor de (P) de 0,014.

Pelos valores acima transcritos, pode-se afirmar que esta hipótese H 10 não é passível de ser rejeitada, visto a Satisfação dos formandos, contribuir para o decréscimo das Reclamações.

Décima primeira hipótese H11, (A satisfação tem um impacto positivo e significativo na lealdade dos formandos).

Oliver (1999, p. 34) descreve a Lealdade. “Como um profundo comprometimento do consumidor em continuar consumindo, de um determinado fornecedor”.

Segundo a descrição feita por Oliver acerca da lealdade do consumidor, e transportando-a para a análise das respostas dadas pelos formandos, conclui-se relativamente à hipótese H11, que a mesma não é rejeitada, visto a Satisfação ter um impacto positivo e significativo na Lealdade que os formandos manifestam para com o CEF, o que se confirma através da regressão linear, segundo a comparação da correlação de Pearson (r), pode-se afirmar que existe uma relação linear positiva fraca, derivado à mesma ter um valor de (r) igual a 0,495, sendo significativa porque apresenta um valor de (P) de 0,000.

Em relação ao nível da Lealdade para com o CEF, a mesma é avaliada de uma forma bastante positiva pelos formandos, situando-se a média das concordâncias no valor de (6,55) à qual corresponde um valor de (6) pontos na escala de Likert. Apesar da demonstração dos resultados nos indicar uma (relação linear positiva fraca), esta hipótese não é rejeitada.

CONCLUSÕES

Neste capítulo procura-se efectuar as conclusões da pesquisa científica, mostrando as limitações e implicações inerentes ao mesmo, fazendo na sua parte final algumas alusões, recomendações ao CEF, e a futuras pesquisas/estudos que abordem esta temática (Qualidade) e (Satisfação) proporcionados pela prestação de serviços de formação em saúde, efectuada num departamento de uma unidade hospitalar.

Segundo a estruturação deste trabalho e a pesquisa bibliográfica apresentada, a preocupação deste estudo está centrada na obtenção individualizada de informação acerca das percepções que cada formando fornece em relação às suas experiências/vivências, as quais ocorrem no decurso das actividades formativas do CEF. Tudo isto tem como objectivo a obtenção de dados que permitam descortinar quais os aspectos passíveis de serem revistos, numa perspectiva de melhoria contínua da prestação de serviços, com um grau acrescido de qualidade, que conduza a uma maior satisfação dos diversos públicos que recorrem aos serviços do CEF.

Na sequência destas acções de suporte de informação científica, apresentam-se as conclusões dos resultados, significado, contribuições, limitações, implicações e recomendações para futuras pesquisas científicas que versem esta temática.

As principais conclusões proporcionadas pelo estudo são as seguintes:

O estudo confirma que a certificação do SGQ do CEF pelo referencial normativo ISO 9001: 2000, contribui para uma qualidade apercebida dos serviços que são prestados. Pode-se concluir que existe uma satisfação generalizada dos formandos em relação aos serviços que são prestados pelo CEF, satisfação que em média é avaliada com o valor de concordâncias médio de (6) pontos da escala de Likert, ao qual corresponde a uma avaliação positiva elevada.

O estudo permitiu ainda concluir que não existe conclusões que permitam rejeitar qualquer umas das hipóteses que foram levantadas pelo pesquisador, visto todas apresentarem em média uma boa correlação entre si e sendo na sua generalidade significativas.

O instrumento de pesquisa científica é passível de ser melhorado na sua generalidade e de uma forma particular as variáveis respeitantes às secções: Secção 3 (Qualidade), Secção 4 (Valor apercebido), Secção 11 (Reclamações) e Secção 13 (Dados Sócio Demográficos).

Este estudo tem como objectivos e fundamentações principais definidos, contribuir para um conhecimento teórico de índole académica, através da pesquisa científica efectuada, a qual é apresentada através da presente dissertação, para além de que se propõe a dar um contributo prático para a melhoria continua dos serviços que são prestados no CEF.

Em termos de contribuição teórica, o estudo na abordagem que faz aos temas (formação em saúde, Qualidade dos Serviços e Satisfação), contribui através da pesquisa científica, que versa os modelos para qualidade apercebida (modelo do ECSI) e satisfação (modelo do SERVQUAL), a qual levou ao desenvolvimento do instrumento da pesquisa científica para a recolha de dados (Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo CEF – Centro de Ensino e Formação), o qual proporcionou testar as hipóteses levantadas e apresentar as respectivas conclusões deste estudo.

Em termos de aplicação prática, com o presente estudo procura-se obter respostas que visem ajudar ao cumprimento de alguns dos requisitos exigidos pelo referencial normativo para sistemas de gestão da qualidade NP EN ISO 9001:2000, implementado no CEF, nomeadamente os seguintes requisitos (5.2 – Focalização no Cliente); (5.4 – Planeamento); (6.4 – Ambiente de Trabalho); (5.2.3 – Comunicação com o Cliente); (7.5 – Produção e Fornecimento do Serviço); (8.1 – Generalidades “Análise, Medição e Melhoria”); (8.2.1 – Satisfação do Cliente); (8.4 – Análise de Dados); (8.5.2 – Acção Correctiva) e (8.5.3 – Acção Preventiva), o que permitirá a utilização de diversos recursos disponíveis, (materiais, humanos, financeiros e de investigação) de uma forma mais eficaz e racionalizada, levando o CEF a adaptar-se às novas exigências dos seus diversos públicos (formandos, formadores, fornecedores e instituições parceiras), para além de elevar o CEF para patamares correspondentes a uma gestão mais moderna e eficiente, em sintonia com o que de melhor se faz nesta área.

Este estudo padece das mesmas limitações inerentes a qualquer pesquisa científica similar, entre as quais são de destacar:

Existência de um grande défice de literatura científica específica e generalista para a área da formação em saúde, este défice tem a sua génese na relativa jovialidade do tema e suas particularidades, pelo facto de esta problemática ter como alvo um restrito potencial de consumidores “profissionais de saúde”.

Limitação relativa ao tempo para pesquisar, desenvolver e transcrever a dissertação, tempo esse que se revela manifestamente curto.

Limitações do foro financeiro, derivado ao facto do estudo ter sido desenvolvido a expensas do pesquisador, visto este não ter nenhuma espécie de apoio ou bolsa de investigação.

Pode-se ainda destacar como facto limitador do estudo, as inerentes ao instrumento da pesquisa científica para recolha de dados “Apreciação da prestação dos serviços, que são efectuados pelo CEF – Centro de Ensino e Formação”, visto o mesmo estar condicionado pelas particularidades inerentes à adaptação de instrumentos existentes no CEF e derivado às temáticas estarem subordinadas à formação em saúde. Por tudo isto o mesmo é passível de ser desenvolvido e melhorado na estruturação dos conteúdos, Lay-Out e consistência interna do mesmo.

Ao nível das recomendações, as mesmas estão divididas em dois grupos, com destinatários diferenciados, conforme o apresentado no capítulo da introdução, nomeadamente no ponto (Justificação para a Realização do Estudo), sendo as mesmas dirigidas em primeiro lugar ao CEF, visto se tratarem de recomendações de índole prática e profissional, para obtenção de posterior benefício ao nível dos ganhos de melhoria do SGQ implementado, como segunda recomendação a mesma é dirigida a futuras pesquisas científicas, que se venham a realizar nesta área de conhecimento.

Como recomendações para o CEF, sugerem-se as seguintes:

Efectuar uma nova abordagem, com uma amostra mais representativa, atendendo a que é possível chegar-se a conclusões mais abrangentes e fidedignas sobre a Satisfação dos formandos;

Incentivar junto dos formandos do CEF, o acto de formalizarem as reclamações, e insatisfações que surjam na deficiente prestação de serviço, que venham a ocorrer no decurso das actividades formativas, de molde a permitir uma correcção das anomalias

que se verifiquem. Sugere-se que o departamento em estudo, CEF continue a desenvolver pesquisas de opinião, sobre a satisfação que os serviços prestados em formação proporcionam, e as alarguem aos seus públicos internos (colaboradores), seus fornecedores de serviços (formadores, prestadores de serviços), assim como dentro do possível às instituições parceiras (Instituições que tem protocolos com o CEF e entidades financiadoras).

A base criada por este estudo (Avaliação dos serviços prestados pelo “CEF – Centro de Ensino e Formação), após certificação pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000, constitui-se como um ponto de partida para novas investigações que levem a novos desenvolvimentos na área da formação em saúde.

As recomendações que se sugerem a futuros estudos que venham a desenvolver este trabalho, ou esta área da investigação científica, avaliação da (Qualidade Apercebida e Satisfação) proporcionada pelos serviços prestados no âmbito da formação em saúde, são as seguintes:

Como primeira recomendação sugere-se o aprofundamento da pesquisa científica, nomeadamente ao nível do alargamento da base de consulta de fontes bibliográficas nas áreas da formação, saúde, qualidade e satisfação, visto estas serem áreas passíveis de serem exploradas, e de grande contributo académico. Sugere-se a colocação e o desenvolvimento de novas problemáticas que permitam levantar e testar novas hipóteses, que expliquem outros factores que contribuem para a qualidade e satisfação. Sugere-se a reconstrução do instrumento da pesquisa científica enriquecendo o mesmo com novos modelos de investigação, para além dos modelos utilizados (modelos do ECSI e SERVQUAL), e procurando melhorar e adaptar os conteúdos, ao novo propósito. Sugere-se que se recorram a outros formatos de recolha de dados, nomeadamente que se efectuem entrevistas individualizadas ou em grupo, a todos os agentes que interagem na actividade formativa (Colaboradores, Formadores, Formandos, outras Entidades, Departamentos, etc.), de forma a conseguir-se uma informação mais enriquecedora e enriquecida nos seus conteúdos;

Como forma de conclusão deste árduo, exigente, extenuante, mas enriquecedor e gratificante trabalho, deixa-se uma proposta para a continuidade deste estudo, de molde a dar seguimento a futuras pesquisas científicas nesta área.

Para tal desiderato, sugere-se o desenvolvimento do estudo na vertente de exploração dos (Dados Sócio Demográficos), para a qual se formula as seguintes possibilidades de estudo:

- 1) Aprofundar a pesquisa científica em relação ao Género dos Formandos;
- 2) Desenvolver a pesquisa científica em relação à Faixa Etária dos Formandos;
- 3) Desenvolver a pesquisa científica em função da Área Profissional dos Formandos;
- 4) Desenvolver a pesquisa científica em função do Tempo de Exercício na Actividade e Experiência Profissional;
- 5) Desenvolver a pesquisa científica em função das Habilitações Académicas e curriculares dos Formandos;
- 6) Direcção a pesquisa científica para a vertente de Anteriores Experiências Formativas”.

Conforme o acima descrito, fica demonstrado que o leque de opções de desenvolvimento/seguimento futuro desta pesquisa científica é alargado, proporcionando uma excelente base exploratória para estudos académicos, científicos e profissionais que se venham a realizar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. P. C. E. R.; (2003). “*Guia Interpretativo ISO 9001: 2000*”. APCER-Associação Portuguesa de Certificação.

BILHIM, J. (2004). **A Governação das Autarquias Locais**. Porto, Sociedade Portuguesa de Inovação.

BOAS, M. (1996). **Gestão pela Qualidade Total: Análise dos Prémios de Excelência**. Tese de doutoramento. Porto, Instituto Superior de Estudos Empresariais.

BOURGAULT, J. (1999). **Implications de la bonne gouvernance**, em J. Corkery (org.), *Governance: concepts et applications*, Bruxelas, IISA.

CHURCHILL, Gilbert A. SURPRENANT, Carol (1982), *An Investigation into Determinants of Costumer satisfaction*. **Journal of Marketing Research**, vol 19 n. 4, p. 491-504.

CROSBY, P.B. (1995) “**Quality is still free**”, Mc Graw-Hill, New York

ENGEL, J. F.; BLACKWELL, ROGER D. & MINARD Paul W. (2000). **Comportamento do Consumidor**. Rio de Janeiro: LTC.

FORNELL, C.; JOHNSON, M. D.; ANDERSON, E. W.; CHA, J.; BRYANT, B. E. (1996), *The American Consumer satisfaction Index: Nature Purpose and findings*. **Journal of Marketing**. New York: AMA, Outubro, vol. 60, p. 7-18.

FORNELL, C. (2000). **Costume asset management, capital efficiency and shareholder value, keynote speech: performance measurement, past, present and future**. England, Cambridge University.

GRÖNNRROS, C. (1995). **Marketing: Gerenciamento e Serviços: a Competição por Serviços na Hora da Verdade**. Rio de Janeiro, Campus.

HAIR, *et al.* (2005), **Análise multivariada de dados**. 5ª edição, Porto Alegre, Bookman

HOWARD, J. A; SHETH J. N. (1969). **The Theory of Buyer Behavior**. Nova York. Wiley

I. P. Q.; (2000). “**NP EN ISO 9000: 2000** - *Sistemas de Gestão da Qualidade. Fundamentos e Vocabulário*”. IPQ-Instituto Português da Qualidade.

I. P. Q.; (2000). “**NP EN ISO 9001: 2000** - *Sistemas de Gestão da Qualidade; Requisitos*”. IPQ-Instituto Português da Qualidade.

I. P. Q.; (2000). “**NP EN ISO 9004: 2000** - *Sistemas de Gestão da Qualidade. Linhas de Orientação para Melhoria do Desempenho*”. IPQ-Instituto Português da Qualidade.

KOTLER, Philip. (1998). **Marketing – edição compacta**. São Paulo, Editora Atlas, S.A.

KOTLER, Philip. (2000). **Administração de Marketing**: a edição do novo milénio. São Paulo: Prentice Hall.

KERLINGER, F. N. (1980). **Metodologia de Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: EPU-EDUSP.

LAVILLE, C. e DIONNE, j. (1999). **A construção do saber: Manual de metodologia de pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: Editora da UFMG.

Lei nº 10/2004, de 22 de Março. Cria o SIADAP - Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública.

Lei nº 12-A/2008 de 27 de Fevereiro. Estabelece os regimes de vinculação, de carreiras e remunerações dos trabalhadores que exercem Funções Públicas.

Lei nº 53/2006 de 7 de Dezembro. Estabelece o regime comum de mobilidade entre serviços dos funcionários e agentes da administração pública, visando o seu aproveitamento racional.

MARCHETTI, R.; PRADO. H. M. (2001) *Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor*. **ERA – Revista de Administração de Empresas**, volume 41, n. 4.

MOZZICAFREDDO, J. (2001). **O papel do cidadão na Administração Pública, em Reforma do Estado e Administração Pública Gestionária**. Lisboa. Instituto de Ciências Sociais e Políticas.

OLIVER R. L. (1997), **Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer**. Boston, McGraw-Hill.

OLIVER, R. L. Whence Consumer Loyalty? **Journal of Marketing**, n. 63, p33-44, 1999.

PARASURAMAN, A. et al. (2002), *A conceptual model of Service quality: its implications for future research*. **Journal of Marketing**.

PATTERSON, Paul G. (1993), *Expectations and product performance as determinante of Satisfaction for a High-Involvement Purchase*. **Psychology & Marketing**, vol. 10, n. 5, p. 449.

PESTANA, M. e GAGEIRO, J. (2005). **Análise de Dados para Ciências Sociais: A complementaridade do SPSS**. Lisboa, Edições Sílabo.

RICHARDSON, Roberto, Jarry (1999). **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas.

RICHINS, Marsha L. (1983). *Negative Word-of-mouth by Dissatisfied: a pilot study*. **Journal of the Marketing**. 47 Winter, pp. 68-78.

SILVA, A. S. (2007). *Famílias, géneros, gerações: domínios esquecidos mas centrais na cidadania democrática, em Gradiva (org.)*, Cidadania: **uma visão para Portugal**. Lisboa.

VILARES, M. e COELHO, P. (2005). **Satisfação e Lealdade do Cliente: Metodologias de Gestão, Avaliação e Análise**. Lisboa, Escolar Editora.

VILLAFANE, (1999). **Justo. La gestión profesional de la imagen corporativa**. Madrid: Pirámides, 1999.

WOODROUFF, Robert. B. (1997). Customer Value: *The next Source for competitive advantage*. **Journal of the Academy of Marketing Science**. Vol. 22, n. 22, p. 139-153.

ZEITHAML, Valerie A. (1987). *Defining and relating price, perceived quality and perceived value*. **Marketing Science Institute**.

ZEITHAML, Valarie A., BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, (Apr. 1988). A. *Communication and Control Processes in the Delivery of service Quality*. **Journal of marketing**.

ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. .New York, Free Press.

APÊNDICE [01] CONSENTIMENTO IPOFG, EPE

**CONSENTIMENTO PARA A REALIZAÇÃO DE PESQUISA
CIENTÍFICA A REALIZAR NO “CEF – Centro de Ensino e
Formação” do “IPOPFG, EPE – Instituto Português de Oncologia do
Porto de Francisco Gentil, Entidade Pública Empresarial”.**

Para o efeito do disposto supra citado, declaro que foi concedido consentimento para a realização de pesquisa científica a decorrer no “CEF – Centro de Ensino e Formação”, com o seguinte âmbito. Efectuar a pesquisa, a recolha, o tratamento e apresentação dos dados relevantes e necessários, que permitam a execução de dissertação (*Avaliação dos serviços prestados pelo “CEF-Centro de Ensino e Formação”, após certificação do “SGQ-Sistema de Gestão da Qualidade”, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000*), dissertação que se destina a ser apresentada à “UFP-Universidade Fernando Pessoa”, para efeitos de conclusão do mestrado em (Qualidade. Área Científica da Gestão, III Edição), esta pesquisa científica será realizada em 2008/2009, pelo autor da dissertação acima referenciada, João Miguel Gomes dos Santos Parada.



CEF - Centro de Ensino e Formação

Director de Departamento

Dr. José Evaristo Sanches

Porto, 9 de Maio de 2008

APÊNDICE [02] **CURRICULUM VITAE**

APRESENTAÇÃO

Curriculum Vitae / Situação Profissional

DADOS PESSOAIS

Nome: *João Miguel Gomes dos Santos Parada*

Data de Nascimento: *29 de Setembro de 1964*

Nacionalidade: *Português*

CONTACTOS

E-mail Académico: *17437@ufp.edu.pt*

E-mail Profissional: *joão.parada@ipopoporto.min-saude.pt*

ENTIDADE EMPREGADORA

*IPOPFG, EPE – Instituto Português de Oncologia do Porto de Francisco Gentil,
Entidade Pública Empresarial.*

DATA DE INÍCIO de COLABORAÇÃO

09 de Agosto de 2005.

DESEMPENHO de FUNÇÕES

Vogal para a Formação Permanente.

Responsável pela certificação e manutenção no “CEF”, do SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

Gestor de Risco Local para a área da Higiene Saúde e Segurança no Trabalho.

APÊNDICE [03] INSTRUMENTO DE PESQUISA CIENTÍFICA

 UFP Universidade Fernando Pessoa	 CEF Centro de Ensino e Formação	Porto 2008
Mestrado em QUALIDADE - Área Científica da Gestão, IIIª Edição, 2006 - 2009		
APRECIÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, QUE SÃO EFECTUADOS PELO “CEF – Centro de Ensino e Formação”		
Desde já, manifestamos os nossos agradecimentos, pela sua colaboração no preenchimento deste questionário (com 49 questões, mais 4 questões respeitantes aos dados sócio demográficos), o qual tem dois objectivos fundamentais: 1) O primeiro objectivo é de índole académica, destina-se à recolha de dados destinados a fornecer elementos para um estudo científico, com vista a serem integrados em uma “Dissertação de Mestrado em Qualidade”. 2) O segundo objectivo é de índole profissional, e visa melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CEF – Centro de Ensino e Formação. Os dados por si disponibilizados, são única e exclusivamente utilizados neste estudo, ficando salvaguardada desta forma a sua confidencialidade. Nota: O presente questionário é baseado numa adaptação dos modelos (<i>ECSI – European Customer Satisfaction Index</i>) e (<i>SERVQUAL</i>), o qual se destina à avaliação da qualidade percebida e satisfação dos serviços que são prestados no âmbito da formação em saúde.		

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO
Responda p.f. às questões abaixo indicadas, utilizando para o efeito a escala de (1) a (7) que lhe é proposta para que a avaliação represente a sua percepção quanto aos serviços prestados pelo “CEF”, em que o valor de (1) significa a opinião mais desfavorável “e o valor de (7) representa a opinião mais favorável. 1 = Discordo Totalmente ou 1 = Não Foi Resolvida NS = Não Sei 7 = Concordo Totalmente ou 7 = Muito Bem Resolvida NR = Não Respondo Nas caixas numeradas deve assinalar com um ☒ a resposta que melhor representa a sua opinião pessoal.

IMAGEM INSTITUCIONAL TRANSMITIDA PELO “CEF”		Variável - IMAGEM (Modelo do ECSI)									
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo											
01	No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
02	O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
03	O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
04	No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	

relacionamento com os públicos institucionais.									
05	Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	1	2	3	4	5	6	7	NS NR

EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF”		Variável - EXPECTATIVAS (Modelo do ECSI)									
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo											
06	A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
07	A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
08	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF”		Variável - QUALIDADE (Modelo do ECSI)								
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo										
09	O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
10	Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
11	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
12	Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
13	No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
14	O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
15	No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
16	A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR

PERCEPÇÃO QUANTO AO VALOR DOS SERVIÇOS PRESTADOS		Variável - VALOR APERCEBIDO (Modelo do ECSI)								
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo										
17	A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF”. Justificam os emolumentos que são cobrados.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
18	Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR

CAPACIDADE DE ORGANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		Dimensão - FIABILIDADE (Modelo do SERVQUAL)									
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo											
19	No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
20	Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
21	Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
22	Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
23	Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	

ATENDIMENTO E CAPACIDADE DE RESPOSTA DOS COLABORADORES		Dimensão - RESPONSABILIDADE (Modelo do SERVQUAL)									
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo											
24	O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
25	Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
26	Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
27	Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	

NÍVEL DE CONFIANÇA GERADO PELOS COLABORADORES		Dimensão - SEGURANÇA (Modelo do SERVQUAL)									
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo											
28	O serviço que me é prestado pelos colaboradores do “CEF” transmite-lhe confiança.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
29	O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
30	Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
31	Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	

INTER-RELACIONAMENTO ENTRE OS DIVERSOS PÚBLICOS DO “CEF”		Dimensão - EMPATIA (Modelo do SERVQUAL)									
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo											
32	No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
33	No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	

34	O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
35	Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
36	Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR

RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS DISPONIBILIZADOS		Dimensão - TANGÍVEIS (Modelo do SERVQUAL)								
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo										
37	Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
38	As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
39	Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
40	Os meios publicitários adequam-se à imagem que se procura transmitir.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR

SATISFAÇÃO PROPORCIONADA PELOS SERVIÇOS DO “CEF”		Variável - SATISFAÇÃO (Modelo do ECSI)								
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo										
41	Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
42	A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
43	Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
44	Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS PELO “CEF”		Variável - RECLAMAÇÕES (Modelo do ECSI)								
1 = Muito Mal Resolvida; 7 = Muito Bem Resolvida; NS = Não Sei; NR = Não Respondo										
45	Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do “CEF”.	SIM		NÃO		NS NR				
Caso não tenha reclamado passe à questão 48										
- SIM reclamou										
46	Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
47	Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
- NÃO reclamou										
48	Imagine que apresenta uma reclamação e faça a avaliação da forma como pensa que a mesma seria resolvida.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR

NÍVEL DE LEALDADE PARA COM O “CEF”		Variável - LEALDADE (Modelo do ECSI)									
1 = Discordo Totalmente; 7 = Concordo Totalmente; NS = Não Sei; NR = Não Respondo											
49	Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
50	Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	
51	Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR	

DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS													
GÉNERO / SEXO		Masculino								Feminino			
IDADE		>20 a 29Anos				>30 a 39 Anos				>50 Anos			
ÁREA PROFISSIONAL		Saúde				Administrativa				Outra			
EXERCÍCIO NA ACTIVIDADE		>0 a 9 Anos				>10 a 19 Anos				≥20 Anos			
Dado que concluiu o preenchimento deste questionário. Reiteramos uma vês mais os nossos agradecimentos pela sua colaboração e empenho, sem os quais não seria possível realizar este estudo científico.													

APÊNDICE [04] **ANÁLISE DOS DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS**

FREQUENCIES VARIABLES=v52 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	24-Mar-2009 18:34:02	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```

FREQUENCIES VARIABLES=v52
  /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN
  MODE
  /PIECHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.

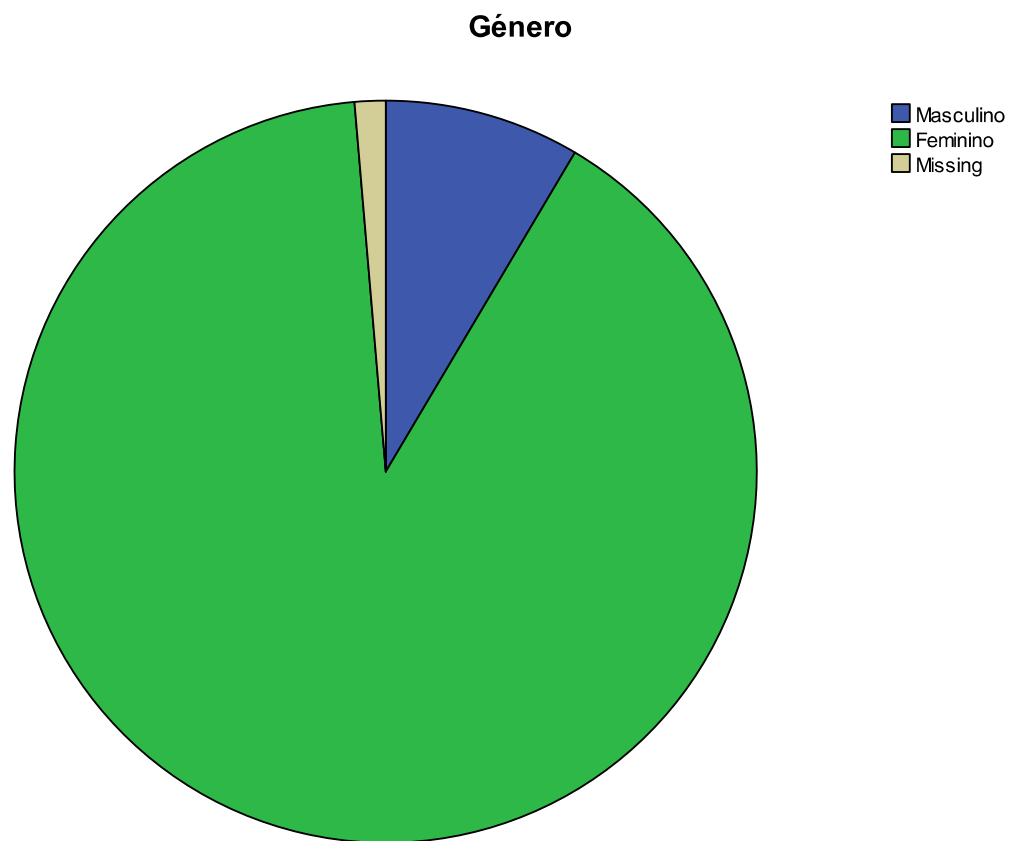
```

Resources	Processor Time	0:00:00.640
	Elapsed Time	0:00:00.641

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Statistics		
Gênero		
N	Valid	220
	Missing	3
Mean		1,91
Median		2,00
Mode		2
Std. Deviation		,282

		Género			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	19	8,5	8,6	8,6
	Feminino	201	90,1	91,4	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		



FREQUENCIES VARIABLES=v53 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		24-Mar-2009 18:38:41
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```

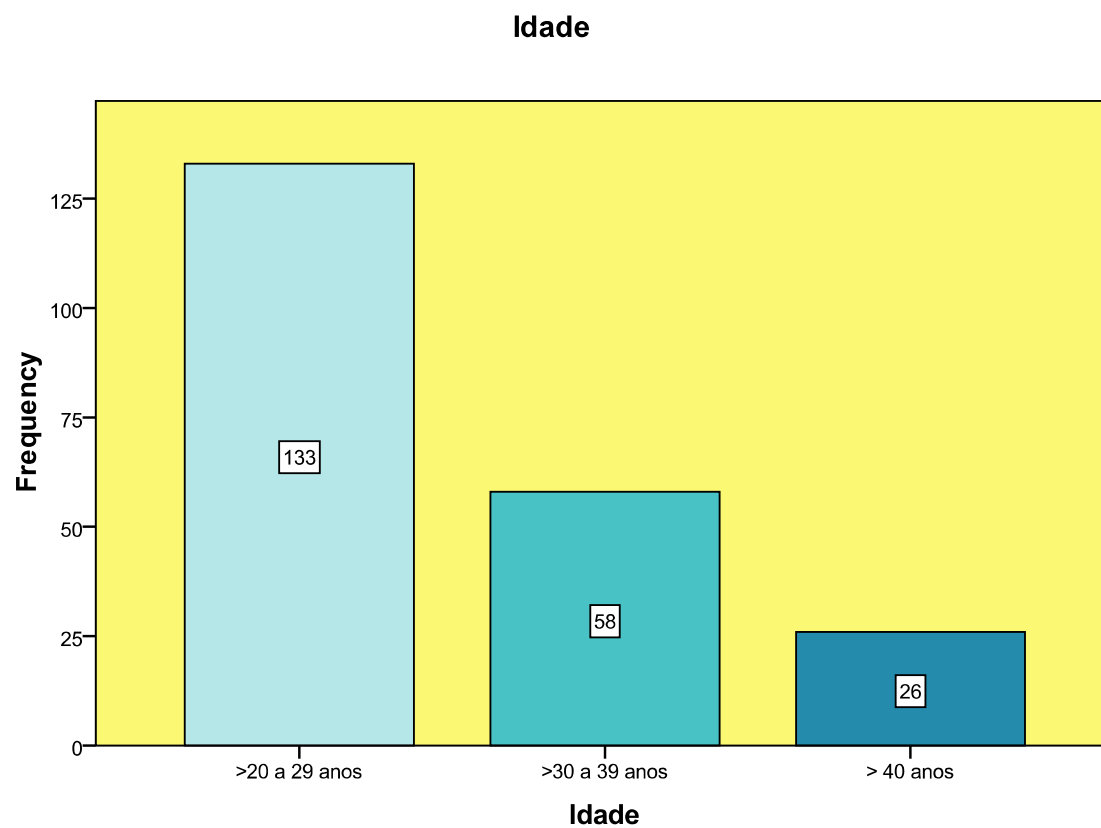
FREQUENCIES VARIABLES=v53
  /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN
  MODE
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
    
```

Resources	Processor Time	0:00:00.468
	Elapsed Time	0:00:00.499

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Statistics		
Idade		
N	Valid	217
	Missing	6
Mean		1,51
Median		1,00
Mode		1
Std. Deviation		,701

		Idade			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>20 a 29 anos	133	59,6	61,3	61,3
	>30 a 39 anos	58	26,0	26,7	88,0
	> 40 anos	26	11,7	12,0	100,0
	Total	217	97,3	100,0	
Missing	System	6	2,7		
Total		223	100,0		



FREQUENCIES VARIABLES=v54 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

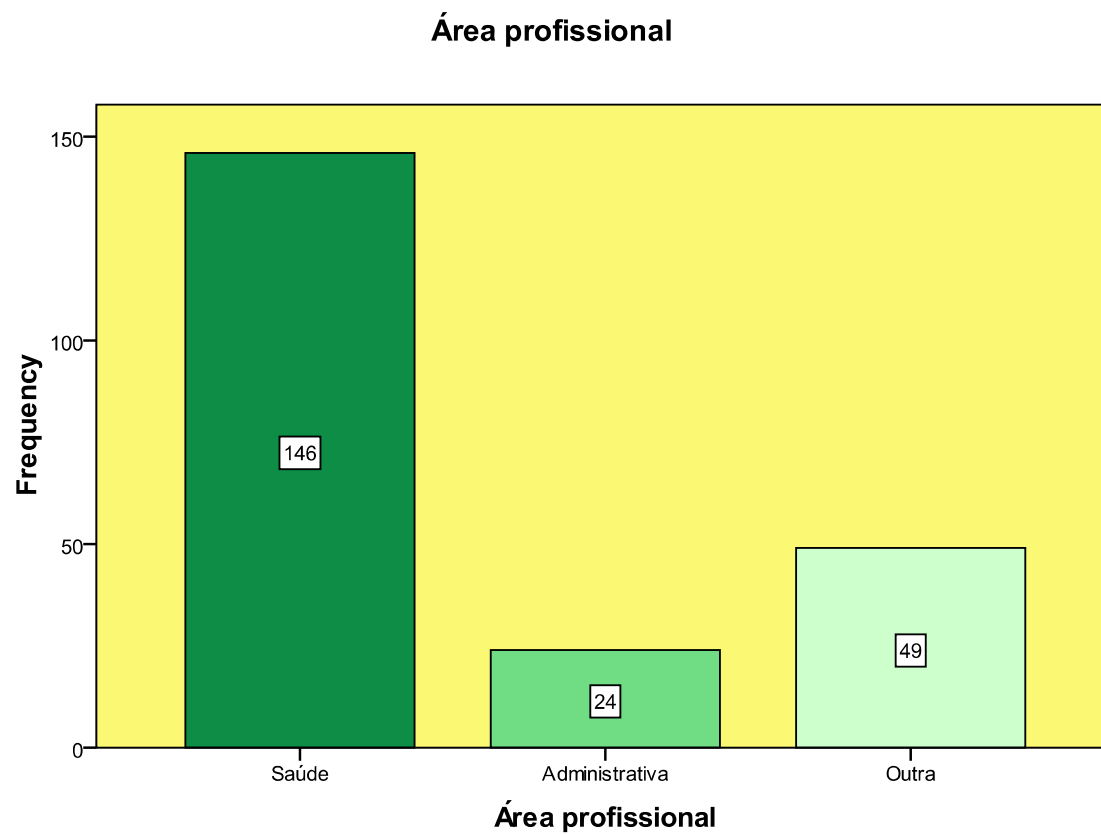
Notes		
Output Created		24-Mar-2009 18:59:10
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=v54 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Resources	Processor Time	0:00:00.514
	Elapsed Time	0:00:00.578

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Statistics		
Área profissional		
N	Valid	219
	Missing	4
Mean		1,56
Median		1,00
Mode		1
Std. Deviation		,835

Área profissional					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Saúde	146	65,5	66,7	66,7
	Administrativa	24	10,8	11,0	77,6
	Outra	49	22,0	22,4	100,0
	Total	219	98,2	100,0	
Missing	System	4	1,8		
Total		223	100,0		



FREQUENCIES VARIABLES=v55 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	24-Mar-2009 19:17:48	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```

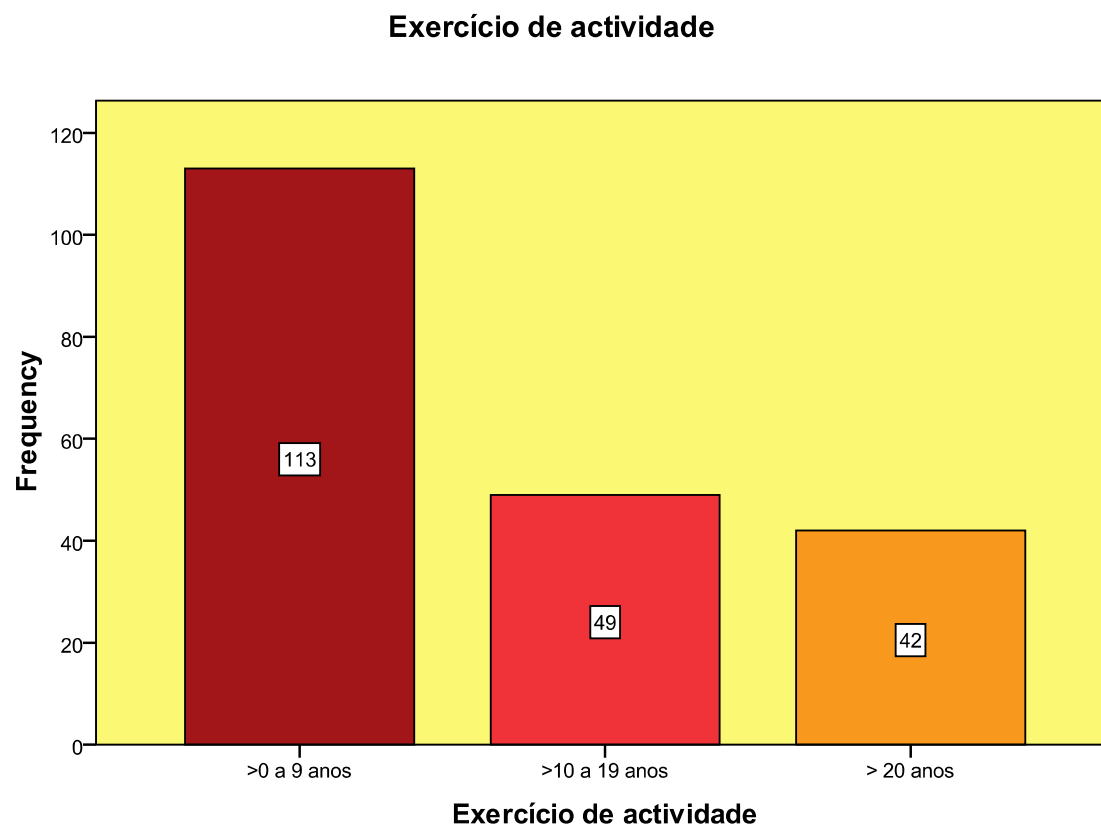
FREQUENCIES VARIABLES=v55
  /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN
  MODE
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
    
```

Resources	Processor Time	0:00:00.483
	Elapsed Time	0:00:00.483

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Statistics		
Exercício de actividade		
N	Valid	204
	Missing	19
Mean		1,65
Median		1,00
Mode		1
Std. Deviation		,801

		Exercício de actividade			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>0 a 9 anos	113	50,7	55,4	55,4
	>10 a 19 anos	49	22,0	24,0	79,4
	> 20 anos	42	18,8	20,6	100,0
	Total	204	91,5	100,0	
Missing	System	19	8,5		
Total		223	100,0		



DATASET ACTIVATE DataSet1. SAVE OUTFILE='D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav' /COMPRESSED.

APÊNDICE [05] **ANÁLISE DE FREQUÊNCIAS**

```
GET FILE='D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav'. SAVE OUTFILE='D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav'
/COMPRESSED. FREQUENCIES VARIABLES=v1 v2 v3 v4 v5 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:10:18
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=v1 v2 v3 v4 v5 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>
--------	---

Resources	<table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Processor Time</td> <td>0:00:03.947</td> </tr> <tr> <td>Elapsed Time</td> <td>0:00:04.508</td> </tr> </table>	Processor Time	0:00:03.947	Elapsed Time	0:00:04.508
Processor Time	0:00:03.947				
Elapsed Time	0:00:04.508				

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics

		No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.
N	Valid	223	223	223	223	223
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		5,99	6,09	5,97	6,32	6,36
Std. Deviation		1,088	,924	,984	,886	,683

Frequency Table

No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	19	8,5	8,5	8,5
	5	59	26,5	26,5	35,0
	6	67	30,0	30,0	65,0
	Concordo Totalmente	63	28,3	28,3	93,3
	Não Sei	14	6,3	6,3	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	12	5,4	5,4	5,4
	5	41	18,4	18,4	23,8
	6	94	42,2	42,2	65,9
	Concordo Totalmente	69	30,9	30,9	96,9
	Não Sei	6	2,7	2,7	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	22	9,9	9,9	9,9
	5	31	13,9	13,9	23,8
	6	115	51,6	51,6	75,3
	Concordo Totalmente	43	19,3	19,3	94,6
	Não Sei	11	4,9	4,9	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.

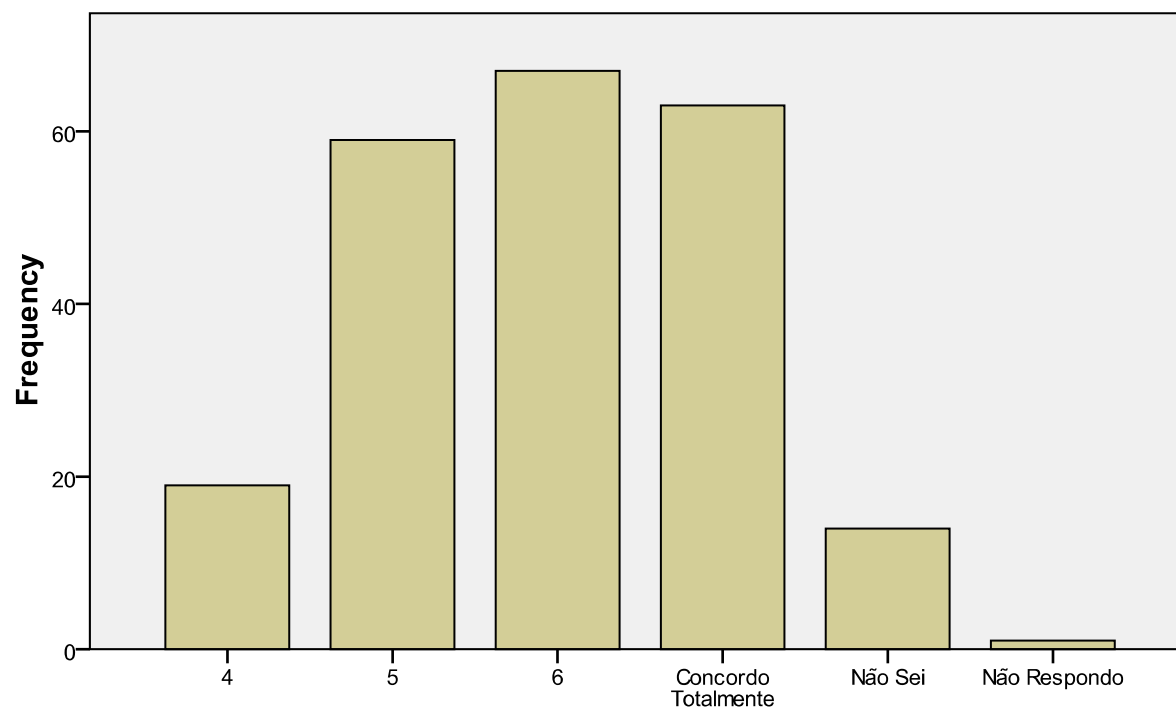
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	48	21,5	21,5	21,5
	6	70	31,4	31,4	52,9
	Concordo Totalmente	92	41,3	41,3	94,2
	Não Sei	12	5,4	5,4	99,6
	Não Responde	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	2,2	2,2	2,2
	5	8	3,6	3,6	5,8
	6	113	50,7	50,7	56,5
	Concordo Totalmente	96	43,0	43,0	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

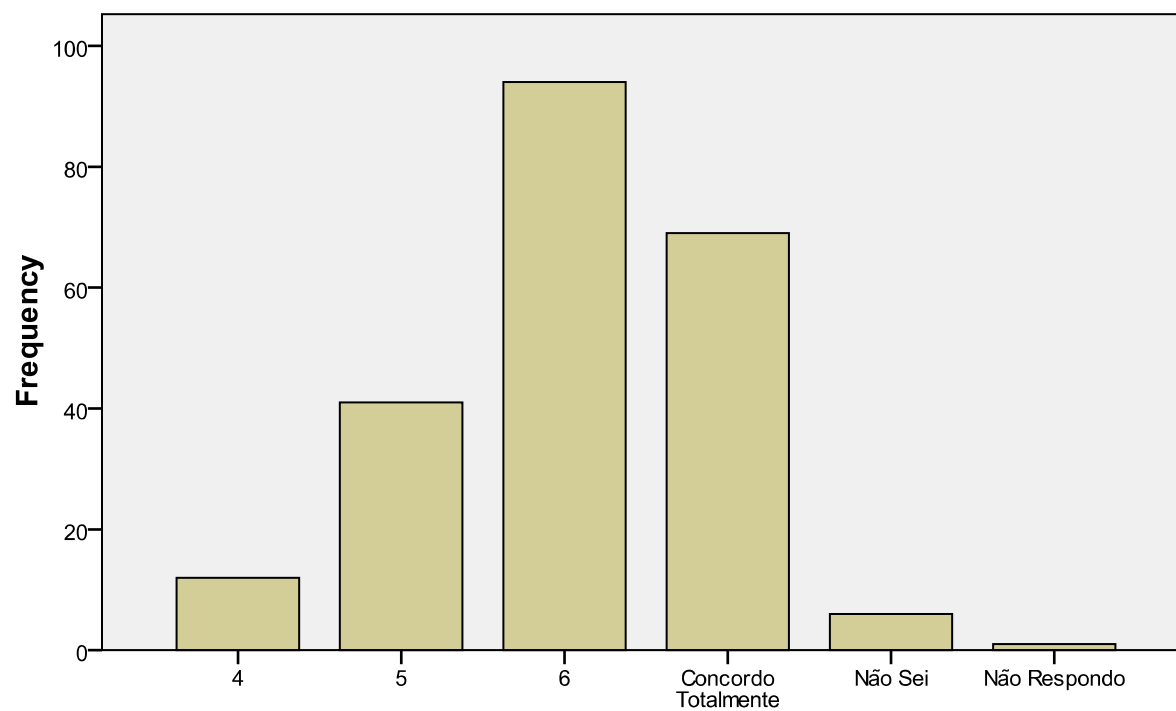
Bar Chart

No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.



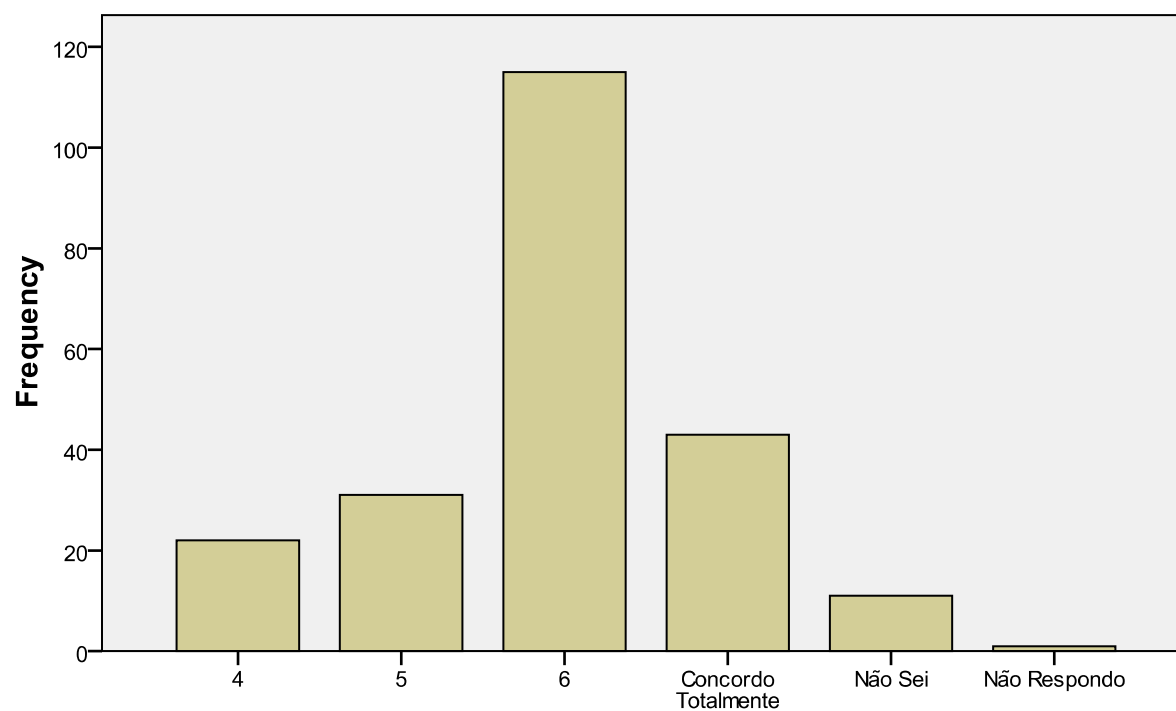
No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.

O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.



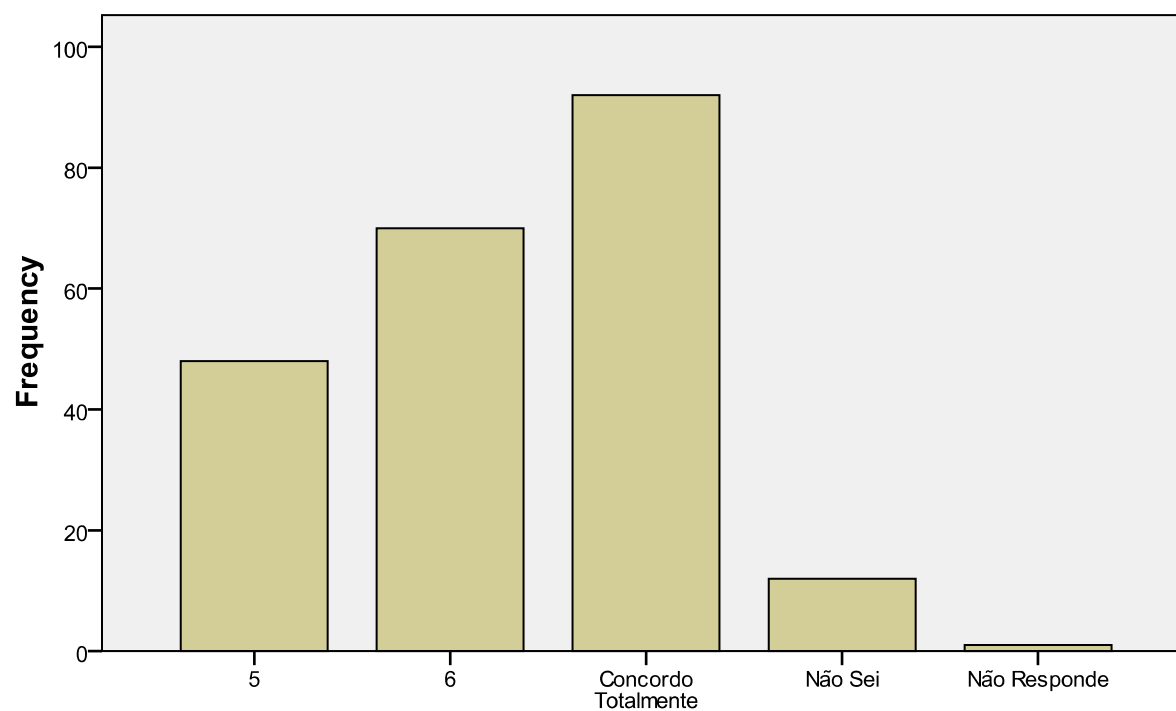
O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.

O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.



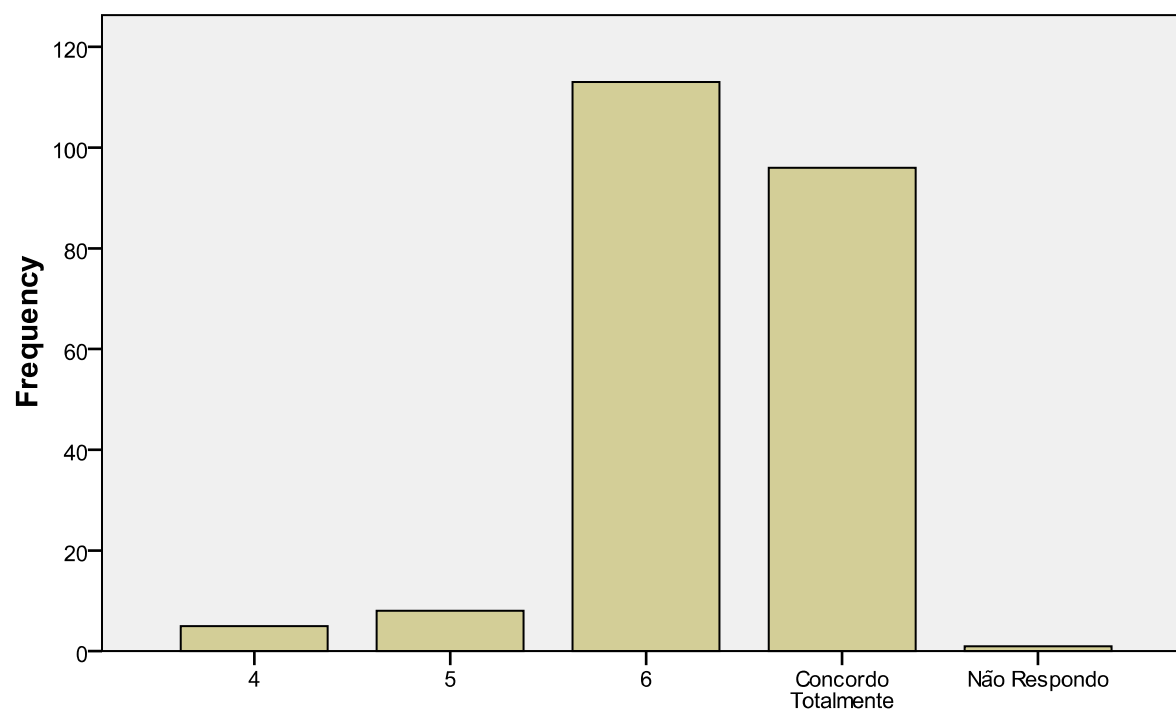
O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.

No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.



No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.

Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.



Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.

FREQUENCIES VARIABLES=v6 v7 v8 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:18:20
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```
FREQUENCIES VARIABLES=v6 v7 v8
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.
```

Resources	Processor Time	0:00:01.482
	Elapsed Time	0:00:01.513

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics

		A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.
N	Valid	223	221	223
	Missing	0	2	0
Mean		6,50	6,20	6,66
Std. Deviation		1,154	1,074	,990

Frequency Table

A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	2,2	2,2	2,2
	5	42	18,8	18,8	21,1
	6	75	33,6	33,6	54,7
	Concordo Totalmente	40	17,9	17,9	72,6
	Não Sei	60	26,9	26,9	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.

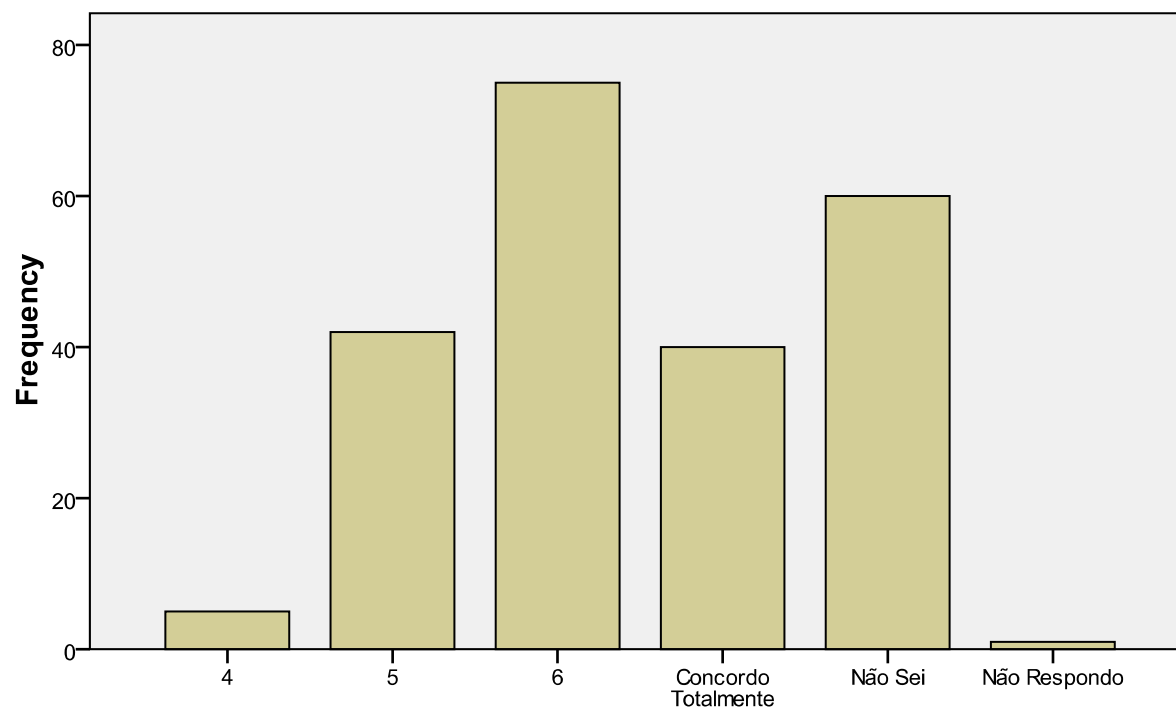
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	3,6	3,6	3,6
	4	4	1,8	1,8	5,4
	5	30	13,5	13,6	19,0
	6	90	40,4	40,7	59,7
	Concordo Totalmente	72	32,3	32,6	92,3
	Não Sei	16	7,2	7,2	99,5
	Não Respondo	1	,4	,5	100,0
	Total	221	99,1	100,0	
Missing	System	2	,9		
Total		223	100,0		

Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	2,2	2,2	2,2
	5	18	8,1	8,1	10,3
	6	58	26,0	26,0	36,3
	Concordo Totalmente	125	56,1	56,1	92,4
	Não Respondo	17	7,6	7,6	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

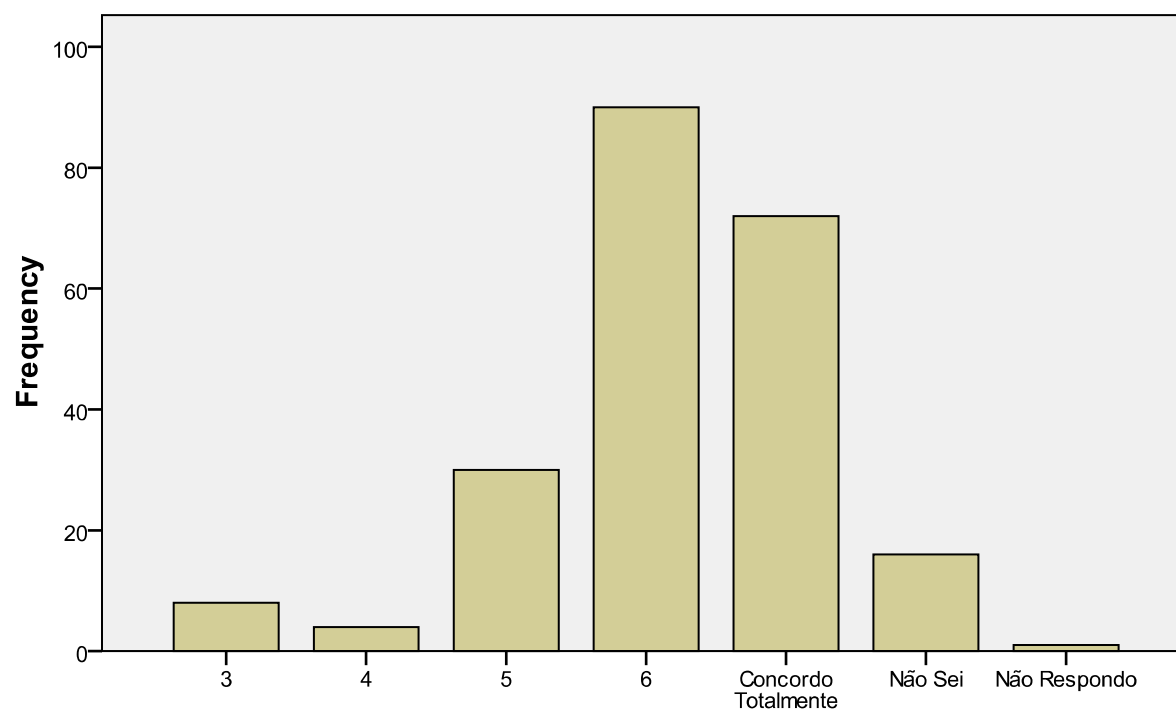
Bar Chart

A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.



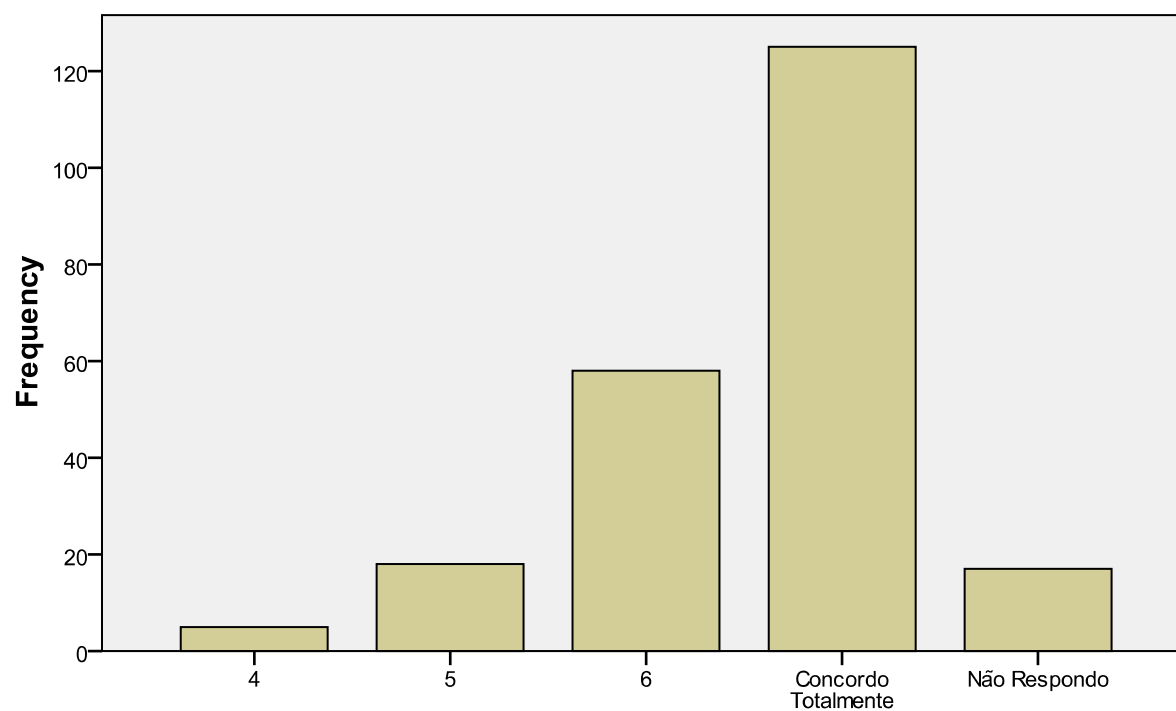
A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.

A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.



A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.

Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.



Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.

FREQUENCIES VARIABLES=v9 v10 v11 v12 v13 v14 v15 v16 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:19:25
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=v9 v10 v11 v12 v13 v14 v15 v16 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>		
Resources	Processor Time		0:00:03.760
	Elapsed Time		0:00:03.775

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics									
		O "CEF" é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	Nota-se que os serviços que são prestados no "CEF" são de qualidade.	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do "CEF".	Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo "CEF" são divulgados por toda a instituição.	No "CEF" existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	O "CEF" propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	No "CEF" a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	A qualidade dos Serviços que são prestados no "CEF" não se faz notar.
N	Valid	223	223	223	223	223	223	223	222
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	1
Mean		6,39	6,17	6,26	5,61	6,07	6,07	6,27	2,50
Std. Deviation		,688	,717	,758	1,438	,785	1,006	,771	2,212

Frequency Table

O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	3,1	3,1	3,1
	5	2	,9	,9	4,0
	6	113	50,7	50,7	54,7
	Concordo Totalmente	100	44,8	44,8	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	2,7	2,7	2,7
	5	20	9,0	9,0	11,7
	6	128	57,4	57,4	69,1
	Concordo Totalmente	68	30,5	30,5	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	2,7	2,7	2,7
	5	24	10,8	10,8	13,5
	6	98	43,9	43,9	57,4
	Concordo Totalmente	95	42,6	42,6	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo Totalmente	8	3,6	3,6	3,6
	2	7	3,1	3,1	6,7
	3	1	,4	,4	7,2
	4	8	3,6	3,6	10,8
	5	58	26,0	26,0	36,8
	6	92	41,3	41,3	78,0
	Concordo Totalmente	40	17,9	17,9	96,0
	Não Sei	8	3,6	3,6	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	1,8	1,8	1,8
	4	4	1,8	1,8	3,6
	5	22	9,9	9,9	13,5
	6	137	61,4	61,4	74,9
Concordo Totalmente		55	24,7	24,7	99,6
Não Respondo		1	,4	,4	100,0
Total		223	100,0	100,0	

O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	,4	,4	,4
	3	7	3,1	3,1	3,6
	4	1	,4	,4	4,0
	5	33	14,8	14,8	18,8
	6	121	54,3	54,3	73,1
	Concordo Totalmente	45	20,2	20,2	93,3
	Não Sei	14	6,3	6,3	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.

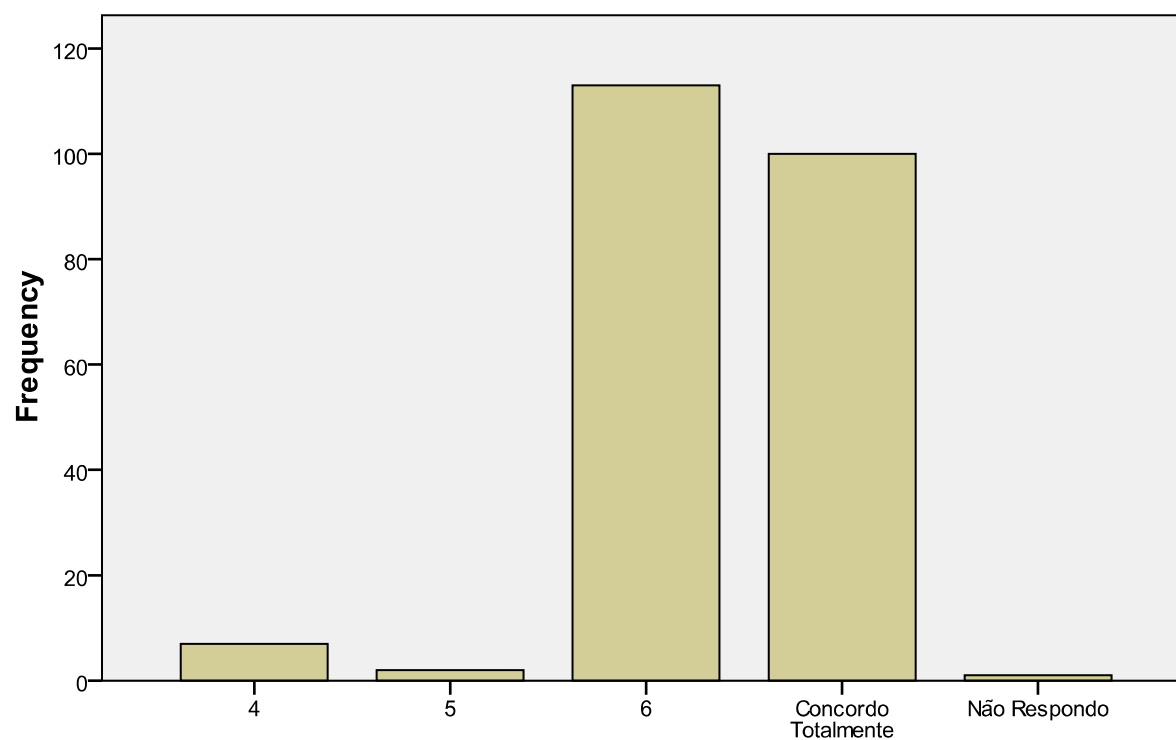
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	3,1	3,1	3,1
	5	12	5,4	5,4	8,5
	6	128	57,4	57,4	65,9
	Concordo Totalmente	67	30,0	30,0	96,0
	Não Sei	8	3,6	3,6	99,6
	Não Respondo	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo Totalmente	110	49,3	49,5	49,5
	2	46	20,6	20,7	70,3
	3	15	6,7	6,8	77,0
	4	17	7,6	7,7	84,7
	5	7	3,1	3,2	87,8
	6	5	2,2	2,3	90,1
	Concordo Totalmente	11	4,9	5,0	95,0
	Não Sei	1	,4	,5	95,5
	Não Respondo	10	4,5	4,5	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		223	100,0		

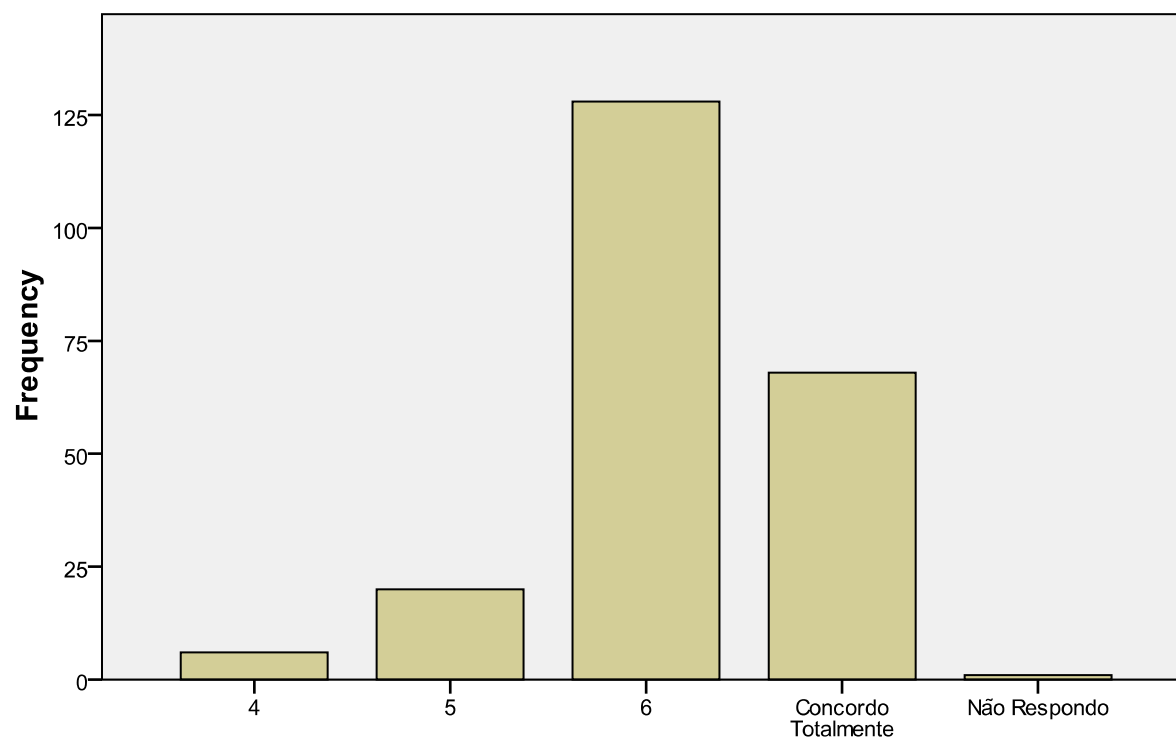
Bar Chart

O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.



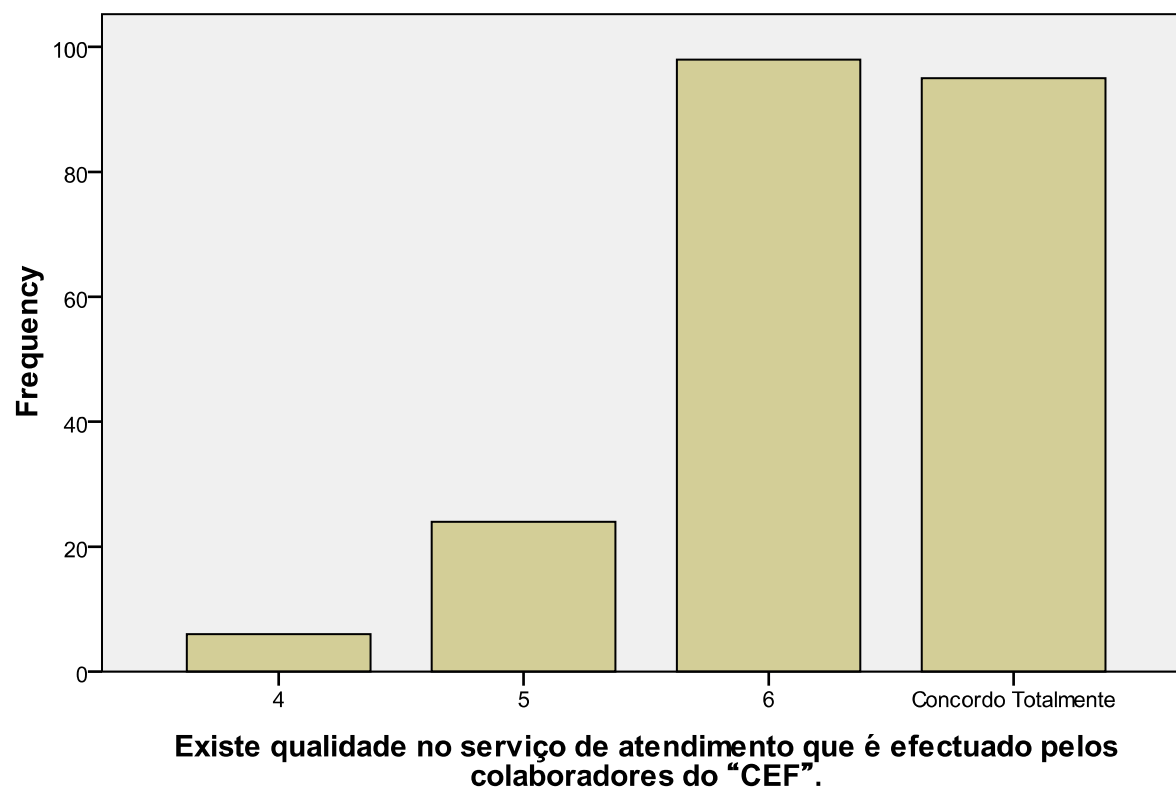
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.

Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.

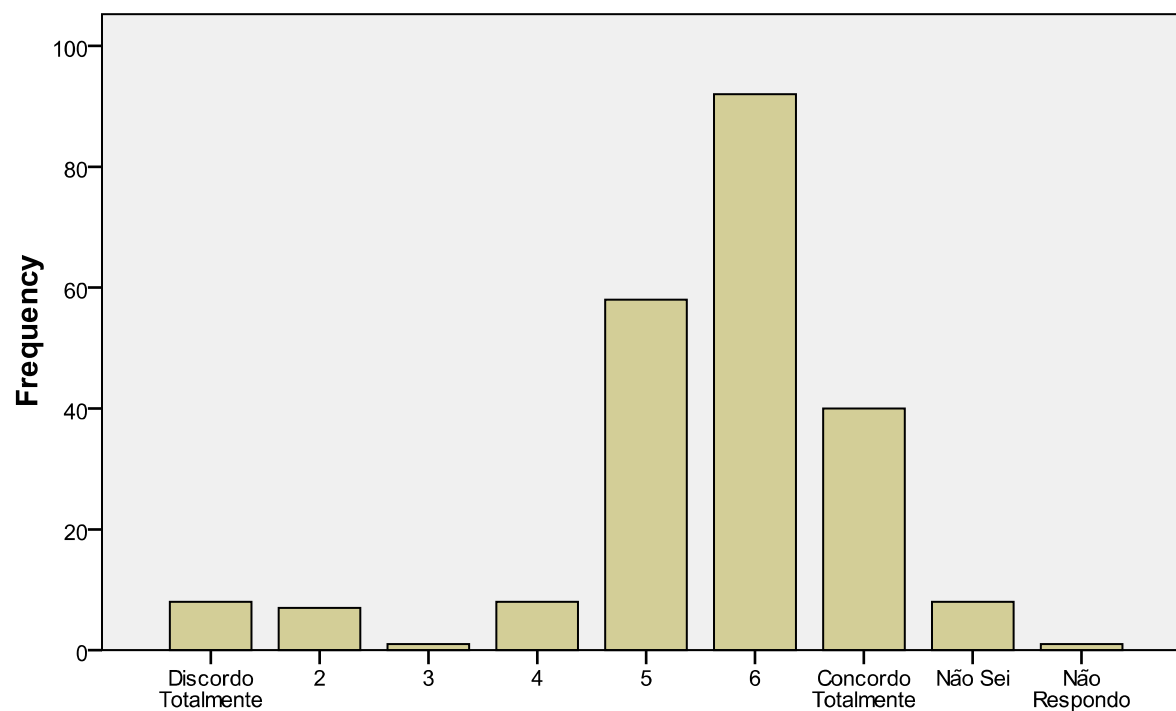


Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.

Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.

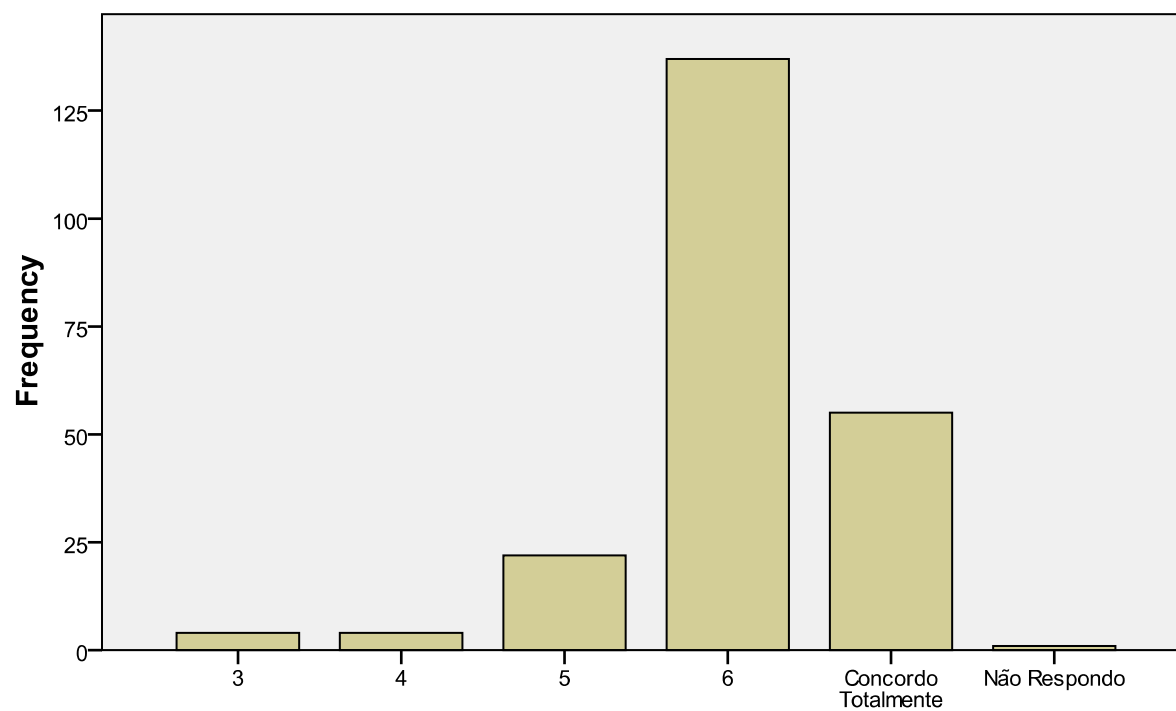


Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.



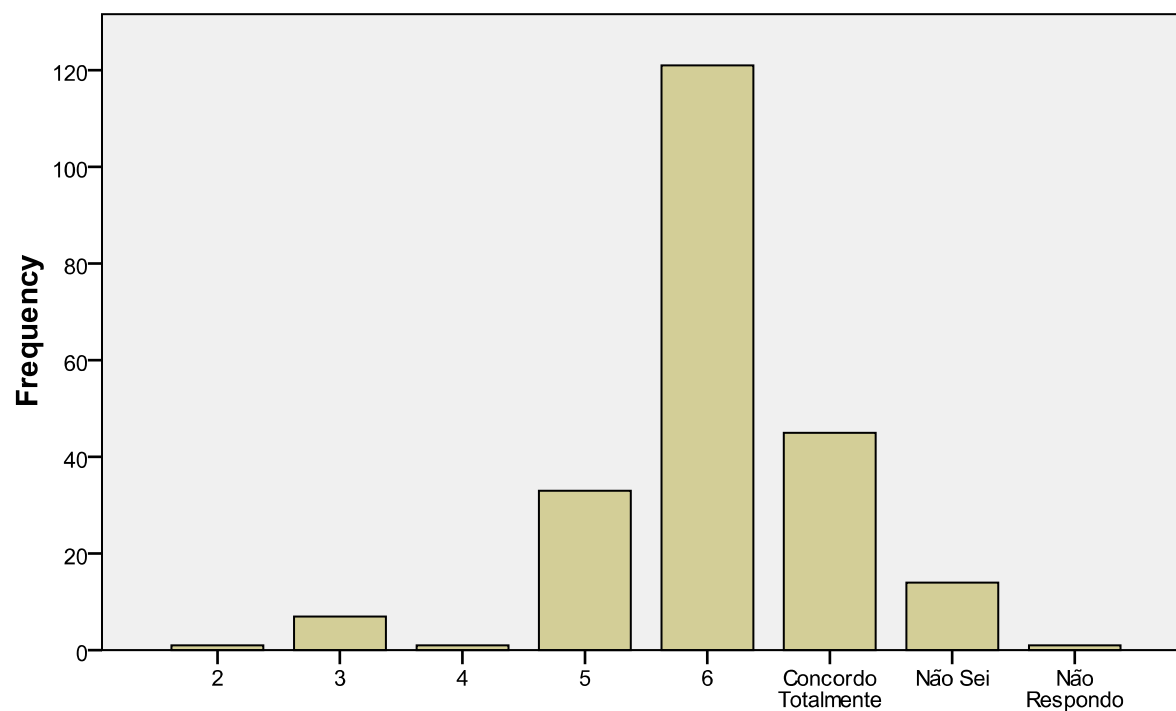
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.

No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.



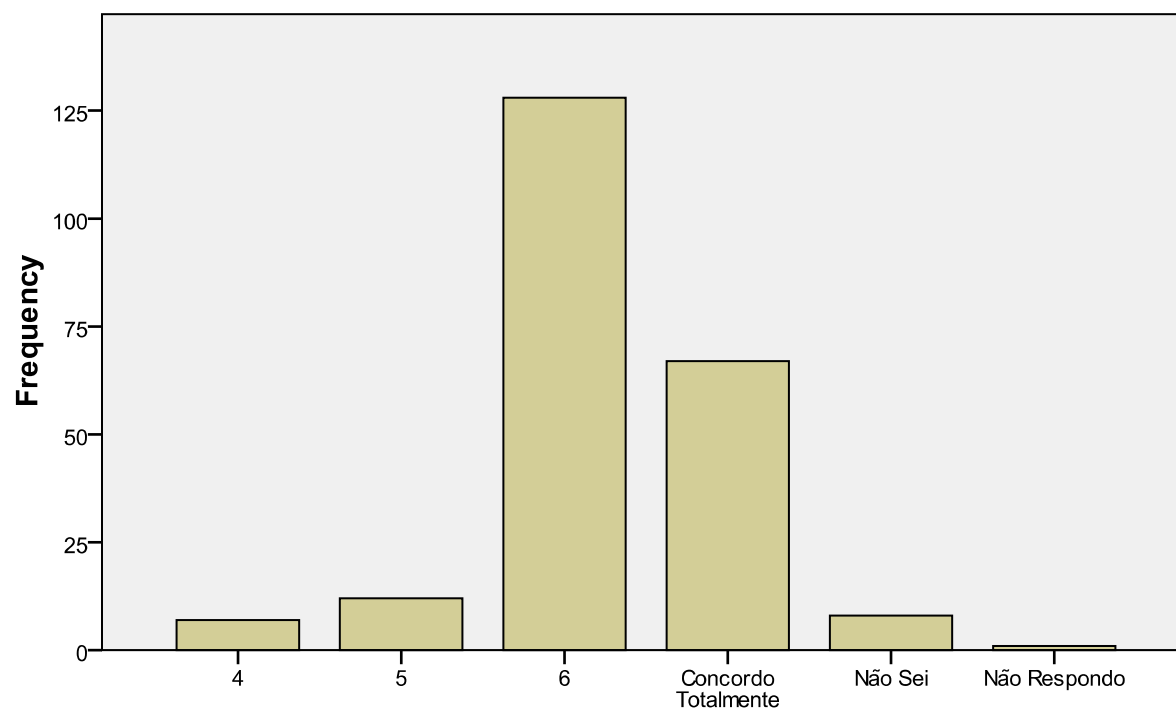
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.

O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.



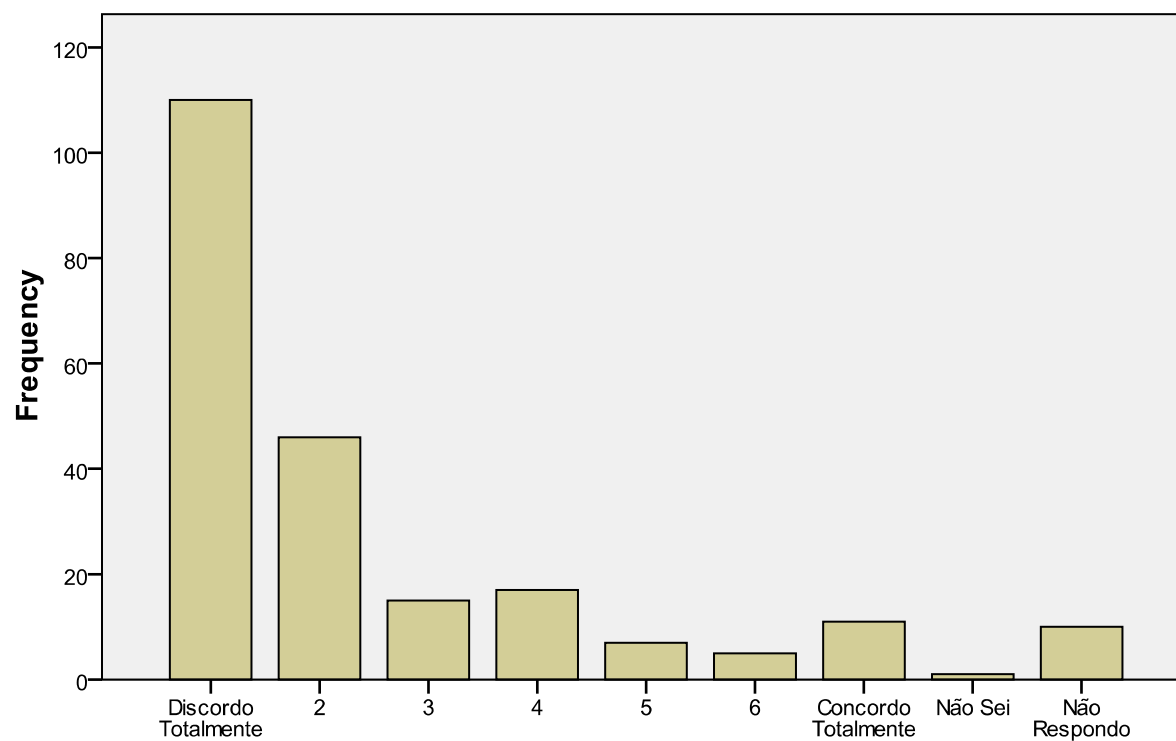
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.

No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.



No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.

A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.



A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.

FREQUENCIES VARIABLES=v17 v18 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:20:46
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```
FREQUENCIES VARIABLES=v17 v18
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.
```

Resources

Processor Time	0:00:00.905
Elapsed Time	0:00:00.952

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics			
		A qualidade dos serviços que me são prestados pelo "CEF" justificam os emolumentos que são cobrados.	Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo "CEF".
N	Valid	222	220
	Missing	1	3
Mean		6,32	7,07
Std. Deviation		2,720	1,644

Frequency Table

A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.

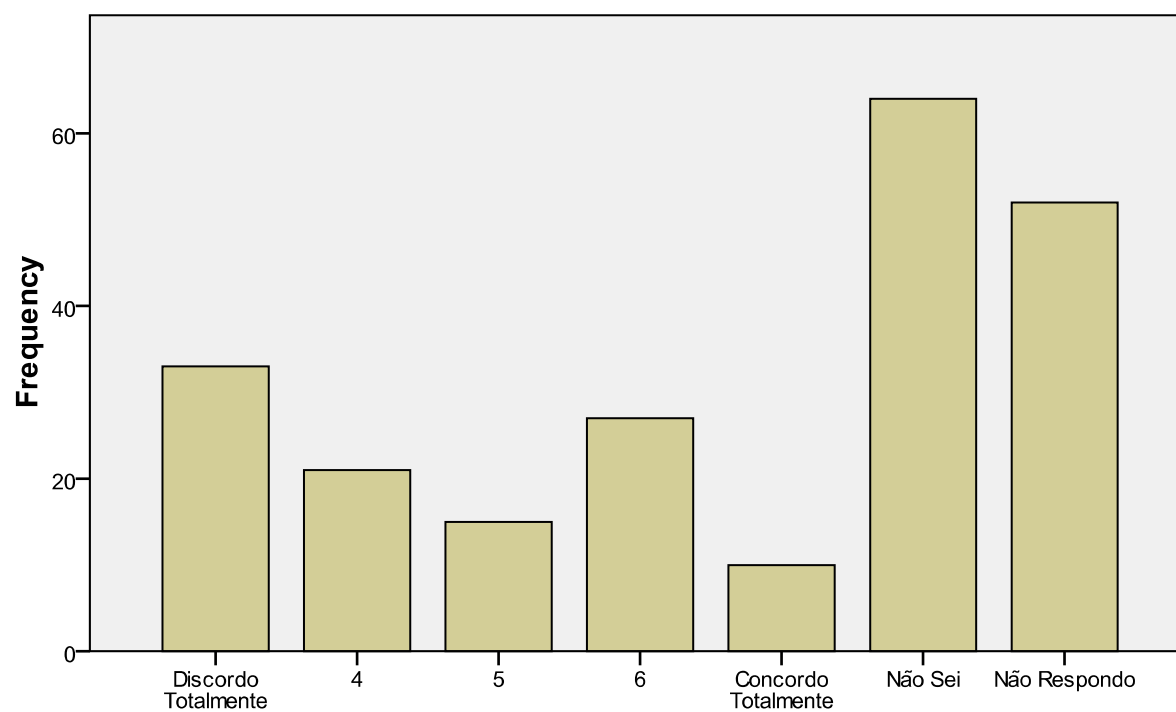
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo Totalmente	33	14,8	14,9	14,9
	4	21	9,4	9,5	24,3
	5	15	6,7	6,8	31,1
	6	27	12,1	12,2	43,2
	Concordo Totalmente	10	4,5	4,5	47,7
	Não Sei	64	28,7	28,8	76,6
	Não Respondo	52	23,3	23,4	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		223	100,0		

Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	22	9,9	10,0	10,0
	5	16	7,2	7,3	17,3
	6	57	25,6	25,9	43,2
	Concordo Totalmente	7	3,1	3,2	46,4
	Não Sei	66	29,6	30,0	76,4
	Não Respondo	52	23,3	23,6	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

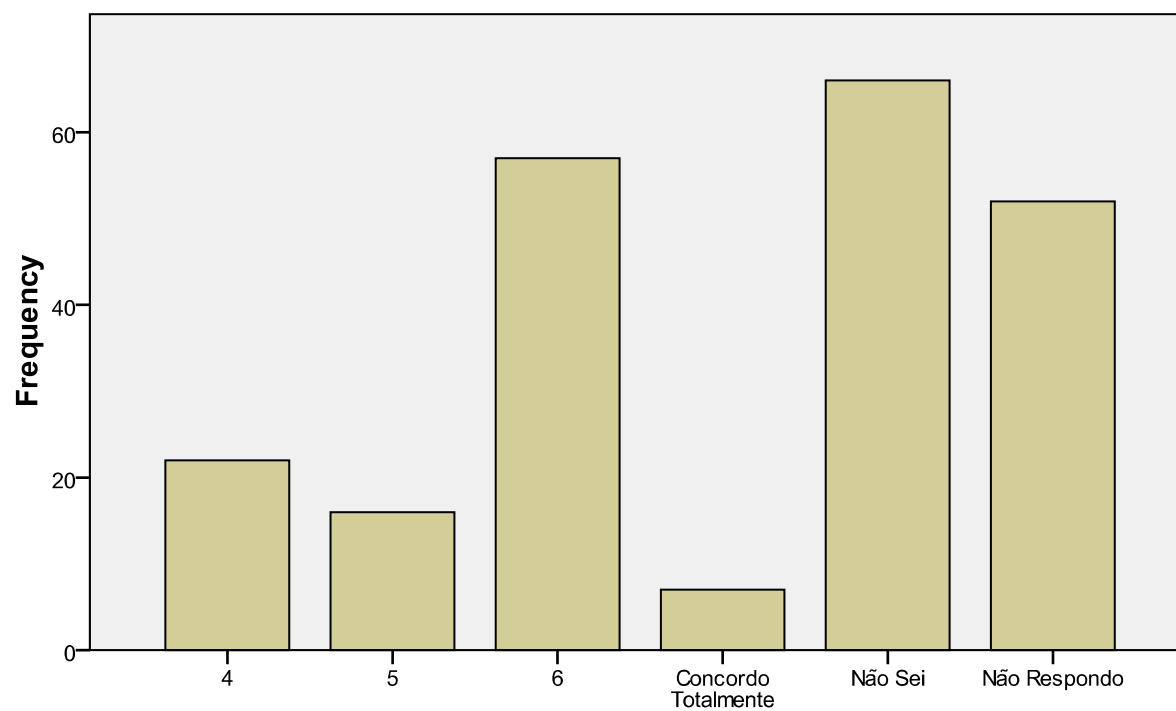
Bar Chart

A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.



A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.

Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.



Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.

FREQUENCIES VARIABLES=v19 v20 v21 v22 v23 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	02-Abr-2009 19:22:09	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=v19 v20 v21 v22 v23 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARChart FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>
--------	--

Resources	<table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Processor Time</td> <td>0:00:02.356</td> </tr> <tr> <td>Elapsed Time</td> <td>0:00:02.402</td> </tr> </table>	Processor Time	0:00:02.356	Elapsed Time	0:00:02.402
Processor Time	0:00:02.356				
Elapsed Time	0:00:02.402				

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics

		Quando me surgem dúvidas			Recebo informação acerca	
		No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.
N	Valid	223	223	220	220	220
	Missing	0	0	3	3	3
Mean		6,27	6,27	6,34	6,20	6,15
Std. Deviation		1,498	1,022	,831	1,031	1,464

Frequency Table

No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo Totalmente	4	1,8	1,8	1,8
	3	4	1,8	1,8	3,6
	4	22	9,9	9,9	13,5
	5	17	7,6	7,6	21,1
	6	66	29,6	29,6	50,7
	Concordo Totalmente	84	37,7	37,7	88,3
	Não Sei	9	4,0	4,0	92,4
	Não Respondo	17	7,6	7,6	100,0
Total		223	100,0	100,0	

Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	2,7	2,7	2,7
	5	48	21,5	21,5	24,2
	6	70	31,4	31,4	55,6
	Concordo Totalmente	85	38,1	38,1	93,7
	Não Sei	7	3,1	3,1	96,9
	Não Respondo	7	3,1	3,1	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	3,1	3,2	3,2
	5	18	8,1	8,2	11,4
	6	101	45,3	45,9	57,3
	Concordo Totalmente	82	36,8	37,3	94,5
	Não Sei	12	5,4	5,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.

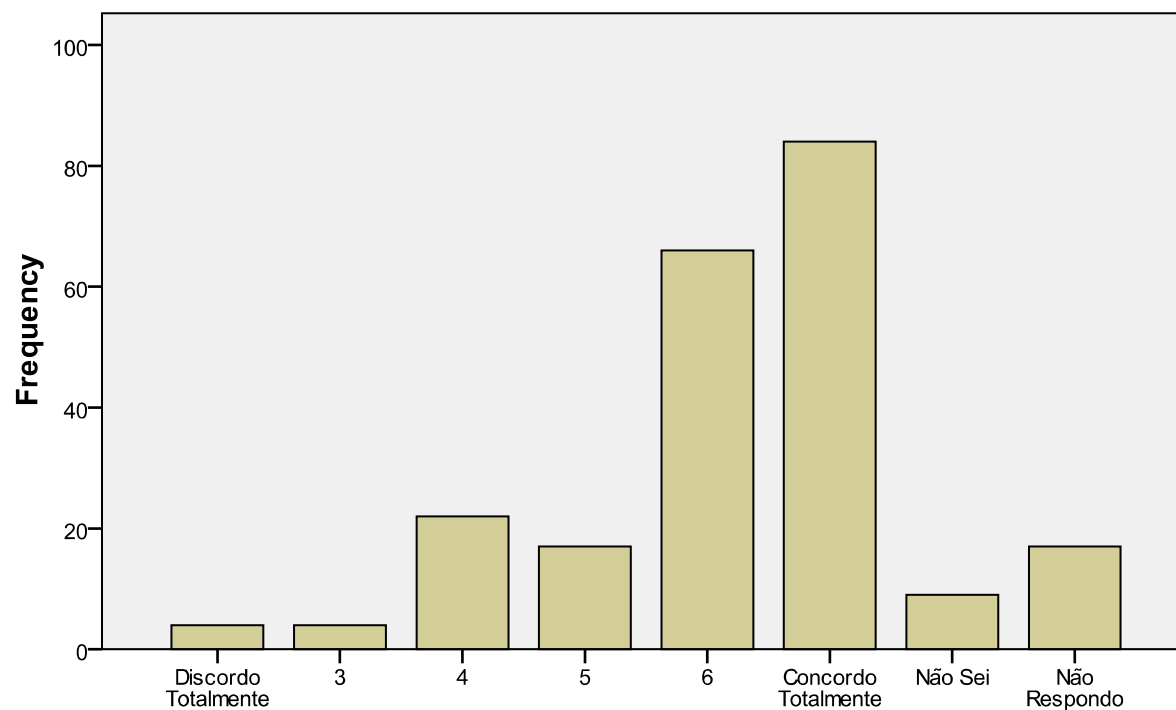
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	2,7	2,7	2,7
	5	52	23,3	23,6	26,4
	6	80	35,9	36,4	62,7
	Concordo Totalmente	61	27,4	27,7	90,5
	Não Sei	17	7,6	7,7	98,2
	Não Respondo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	1,8	1,8	1,8
	3	8	3,6	3,6	5,5
	4	5	2,2	2,3	7,7
	5	39	17,5	17,7	25,5
	6	99	44,4	45,0	70,5
	Concordo Totalmente	32	14,3	14,5	85,0
	Não Sei	10	4,5	4,5	89,5
	Não Respondo	23	10,3	10,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

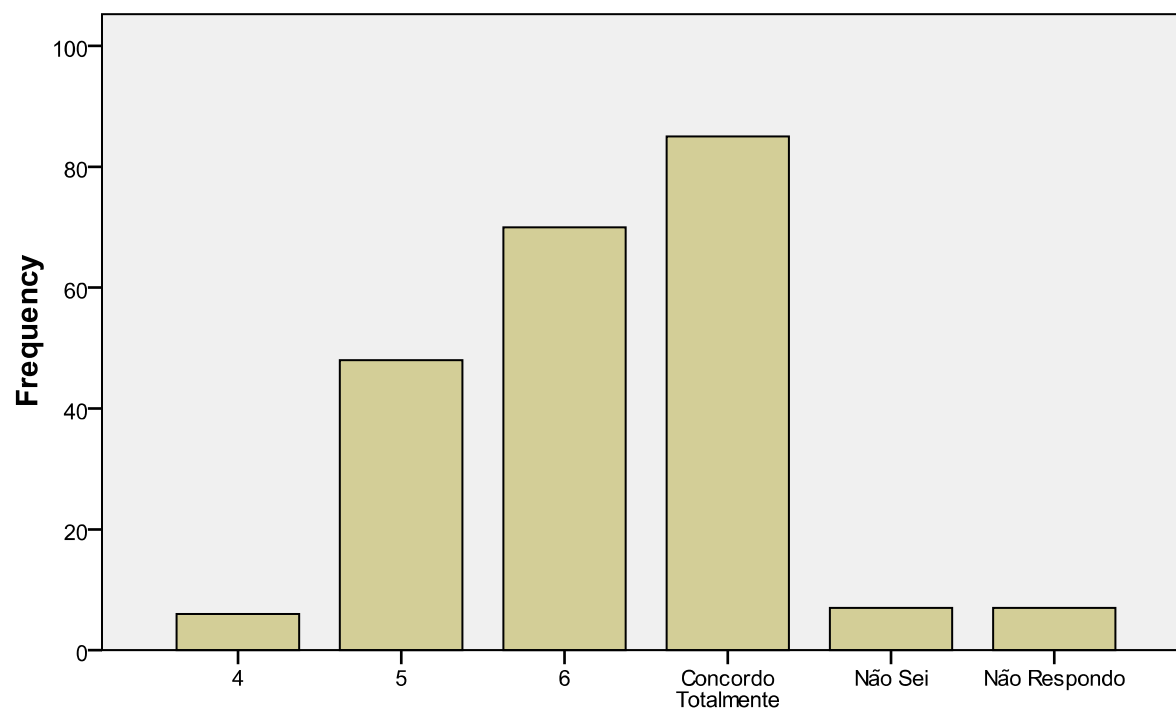
Bar Chart

No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.



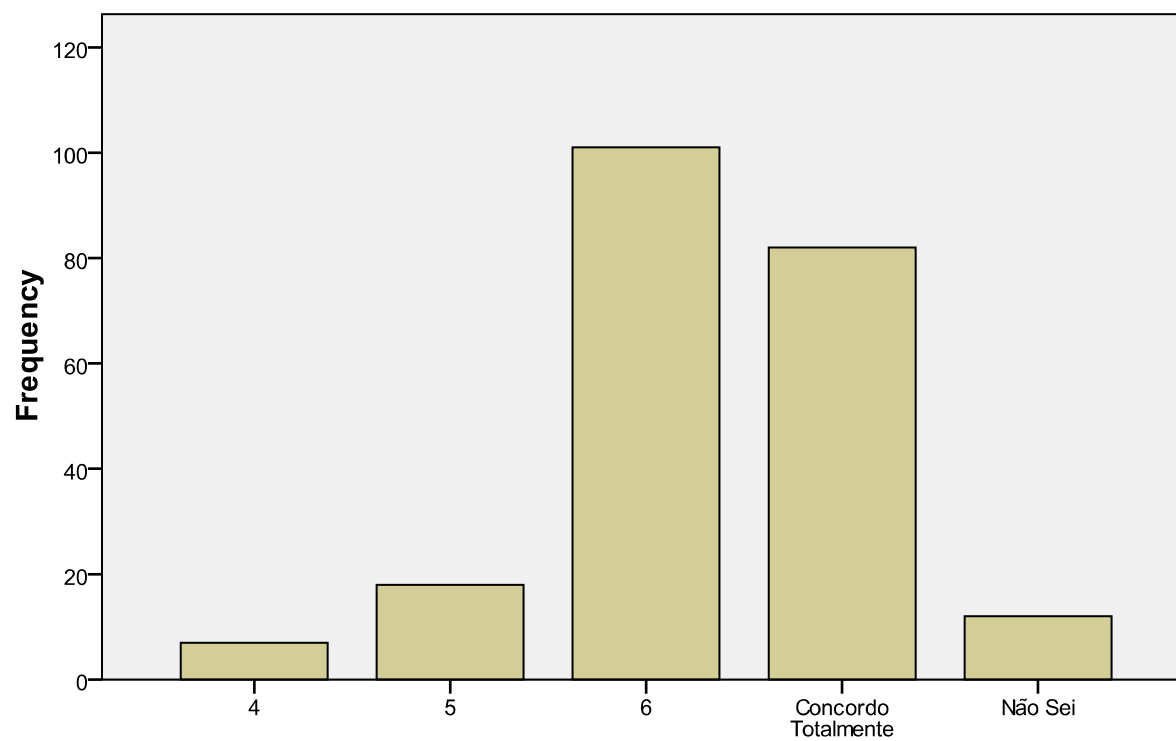
No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.

Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.



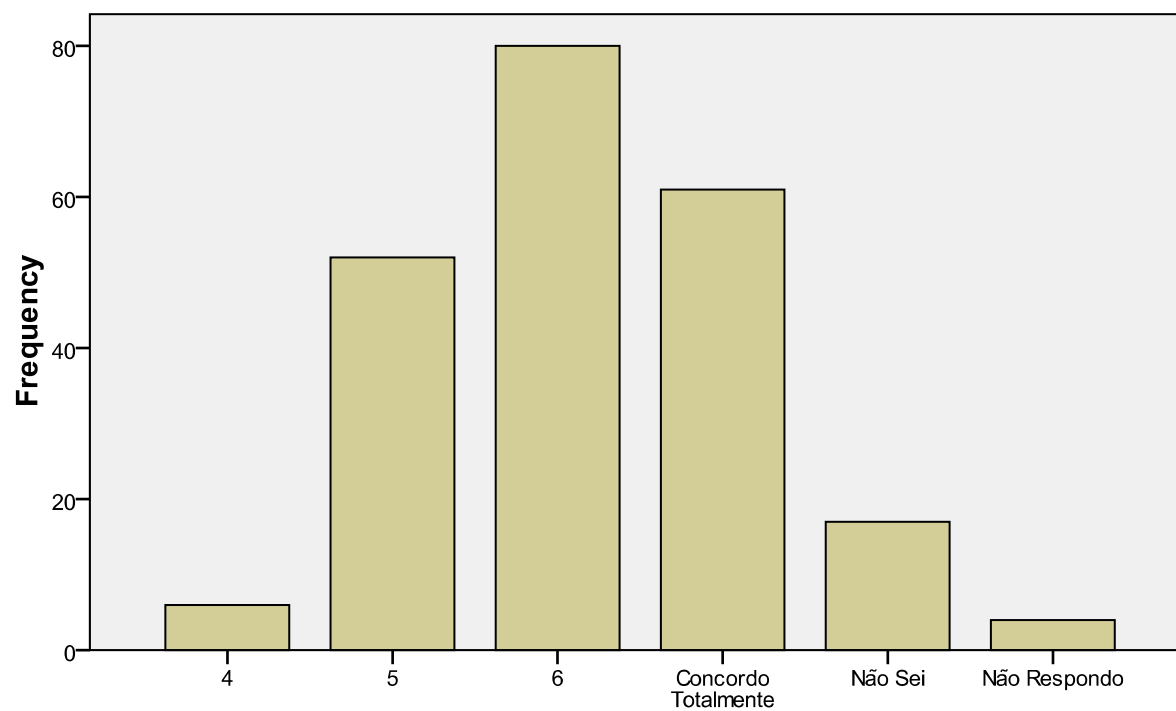
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.

Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.



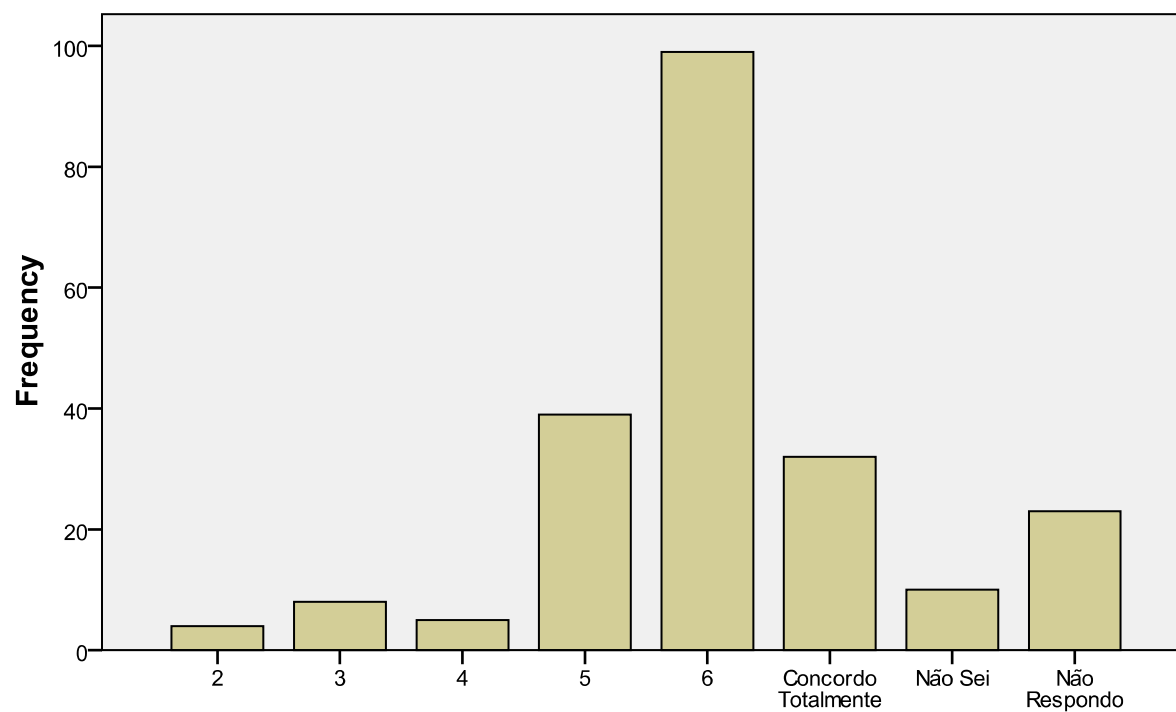
Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.

Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.



Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.

Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.



Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.

FREQUENCIES VARIABLES=v24 v25 v26 v27 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	02-Abr-2009 19:22:57	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```

FREQUENCIES VARIABLES=v24 v25 v26
v27
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

```

Resources

Processor Time	0:00:02.028
Elapsed Time	0:00:02.122

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics					
		Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.		Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.		Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.			
N	Valid	219	220	220	220
	Missing	4	3	3	3
Mean		6,31	6,38	6,27	6,27
Std. Deviation		,969	,770	,935	,853

Frequency Table

O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	,9	,9	,9
	5	48	21,5	21,9	22,8
	6	67	30,0	30,6	53,4
	Concordo Totalmente	91	40,8	41,6	95,0
	Não Sei	4	1,8	1,8	96,8
	Não Respondo	7	3,1	3,2	100,0
	Total	219	98,2	100,0	
Missing	System	4	1,8		
Total		223	100,0		

Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	,9	,9	,9
	5	27	12,1	12,3	13,2
	6	81	36,3	36,8	50,0
	Concordo Totalmente	106	47,5	48,2	98,2
	Não Sei	3	1,3	1,4	99,5
	Não Respondo	1	,4	,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.

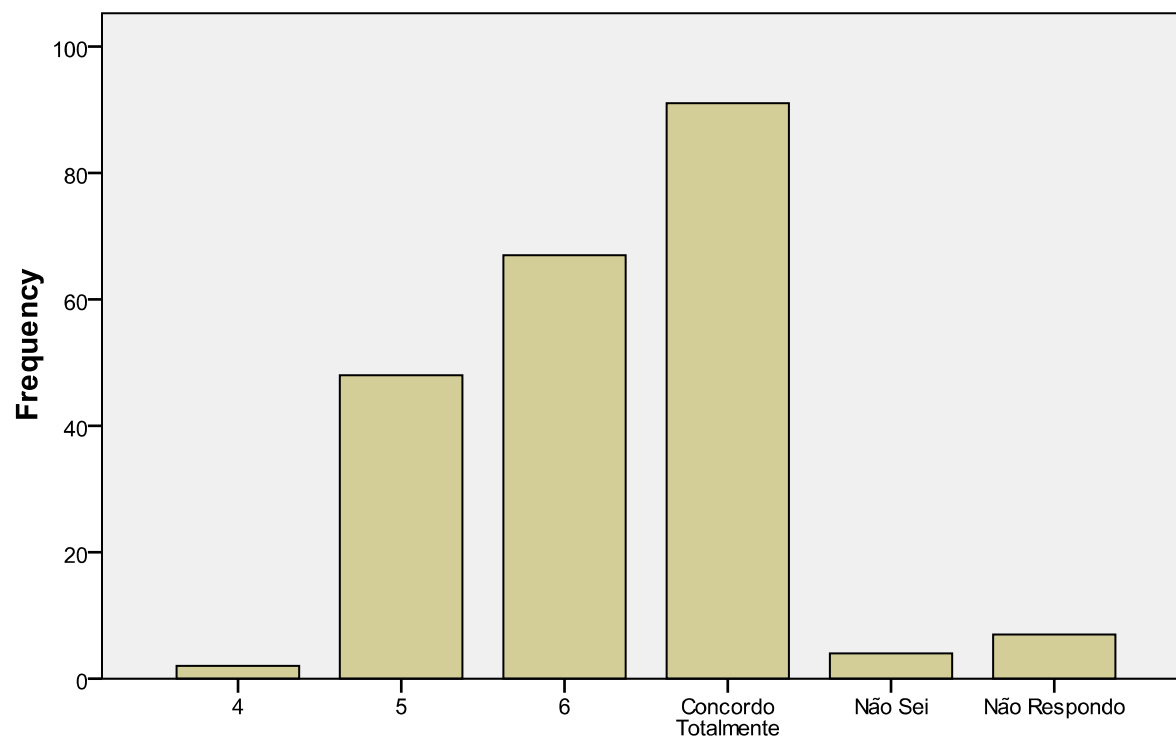
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	8	3,6	3,6	3,6
	5	39	17,5	17,7	21,4
	6	68	30,5	30,9	52,3
	Concordo Totalmente	96	43,0	43,6	95,9
	Não Sei	8	3,6	3,6	99,5
	Não Respondo	1	,4	,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	9	4,0	4,1	4,1
	5	24	10,8	10,9	15,0
	6	92	41,3	41,8	56,8
	Concordo Totalmente	90	40,4	40,9	97,7
	Não Sei	4	1,8	1,8	99,5
	Não Respondo	1	,4	,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

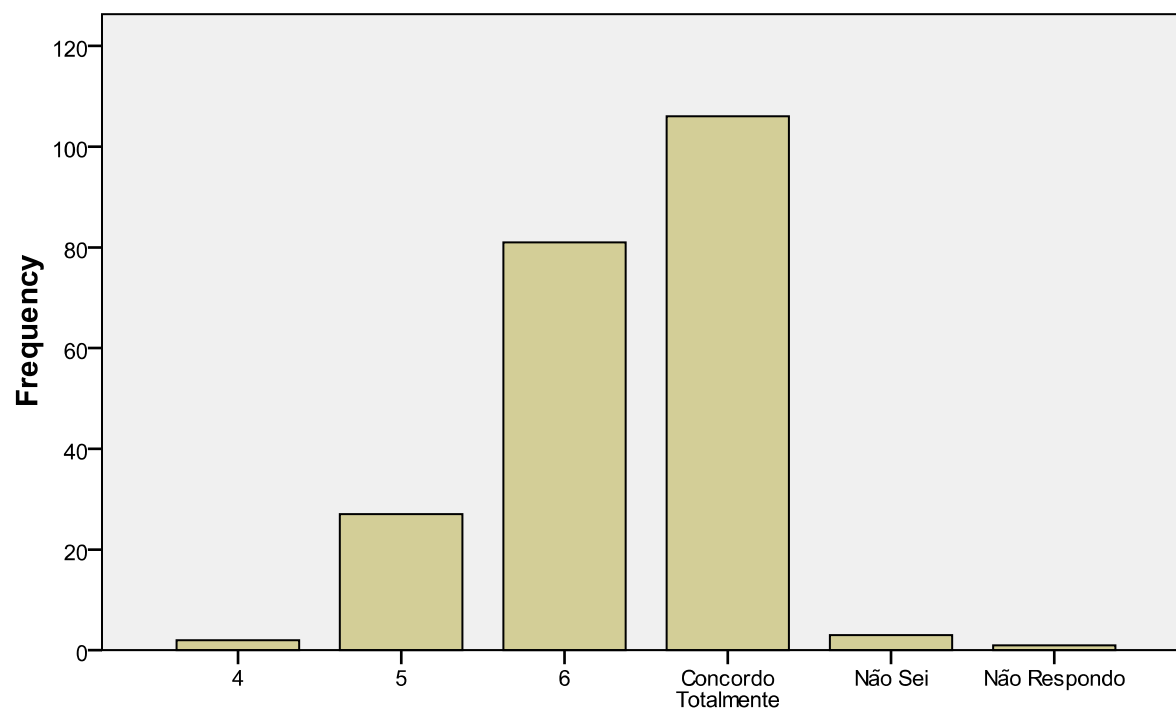
Bar Chart

O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.



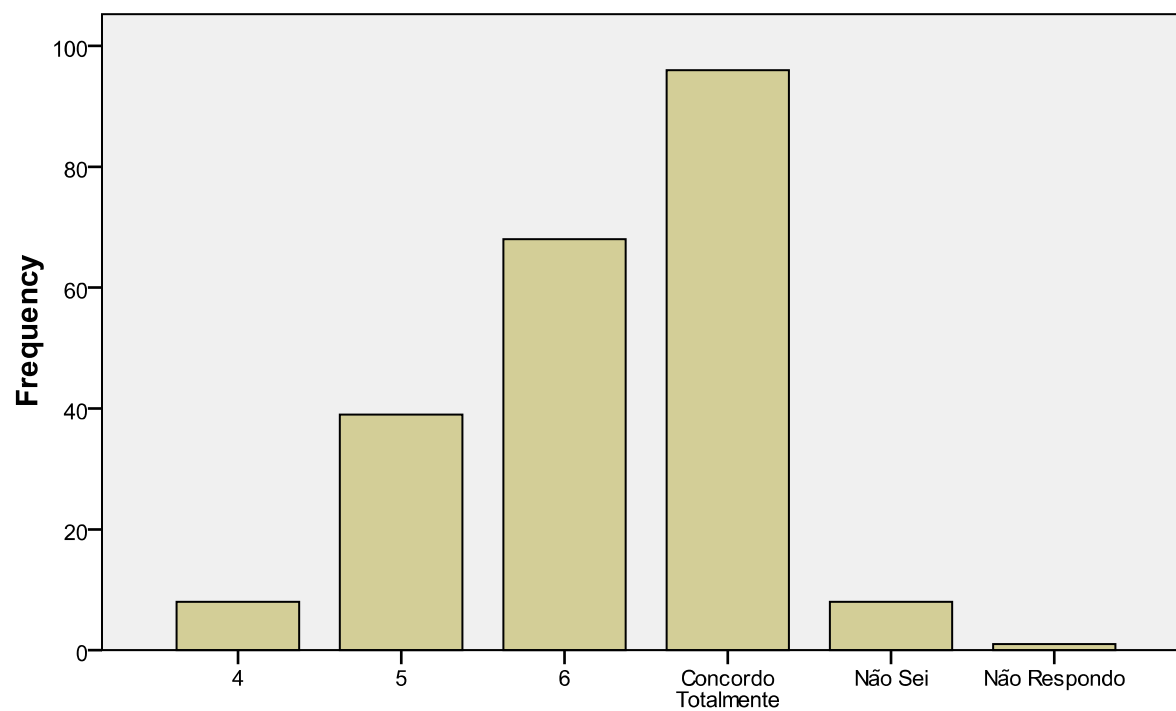
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.

Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.



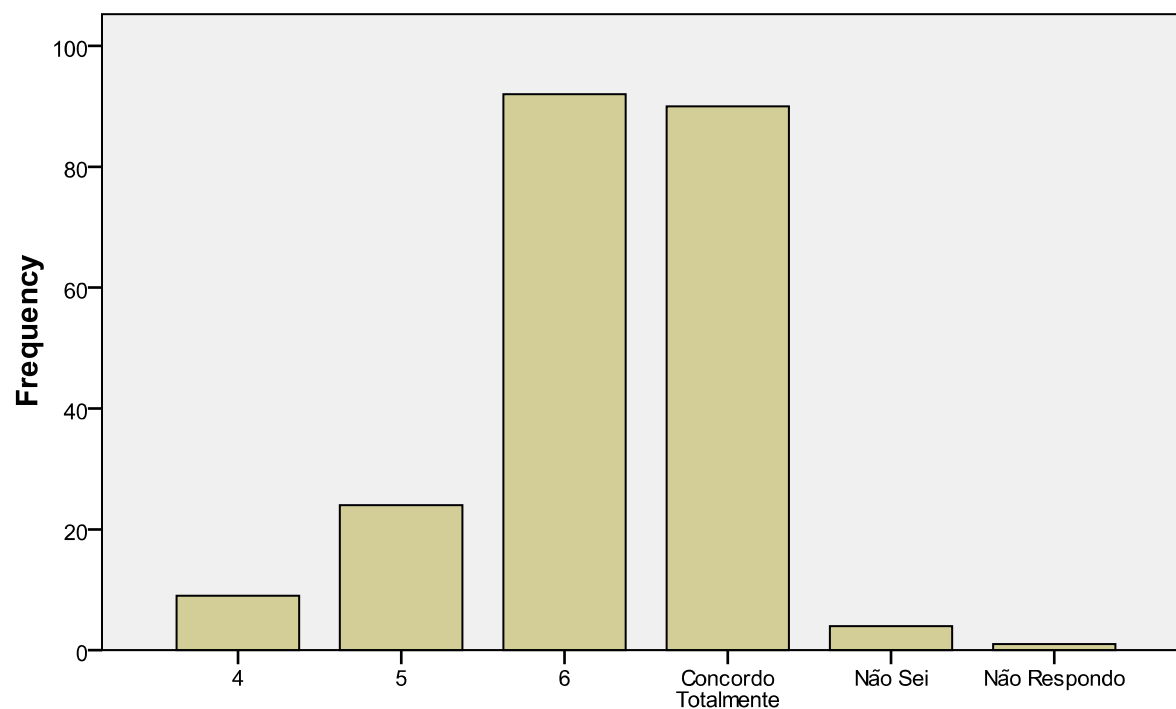
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.

Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.



Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.

Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.



Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.

FREQUENCIES VARIABLES=v28 v29 v30 v31 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:24:08
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=v28 v29 v30 v31 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
--------	---

Resources	Processor Time	0:00:01.903
	Elapsed Time	0:00:02.028

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics

		O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.
N	Valid	220	220	220
	Missing	3	3	3
Mean		6,55	6,24	6,39
Std. Deviation		4,905	,945	,747

Frequency Table

O serviço que me é prestado pelos colaboradores do “CEF” transmite-me confiança.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	2,2	2,3	2,3
	5	33	14,8	15,0	17,3
	6	90	40,4	40,9	58,2
	Concordo Totalmente	90	40,4	40,9	99,1
	Não Respondo	1	,4	,5	99,5
	78	1	,4	,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	9	4,0	4,1	4,1
	5	35	15,7	15,9	20,0
	6	87	39,0	39,5	59,5
	Concordo totalmente	73	32,7	33,2	92,7
	Não Sei	16	7,2	7,3	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.

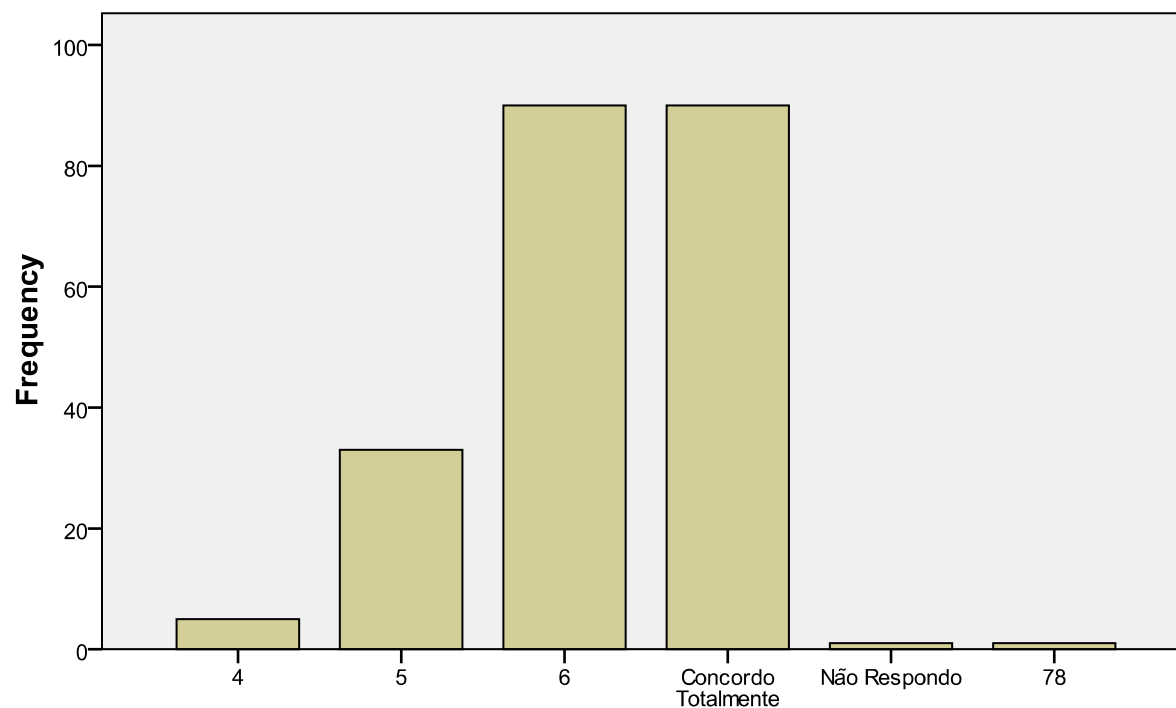
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	2,7	2,7	2,7
	5	17	7,6	7,7	10,5
	6	83	37,2	37,7	48,2
	Concordo Totalmente	114	51,1	51,8	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	10	4,5	4,5	4,5
	5	36	16,1	16,4	20,9
	6	69	30,9	31,4	52,3
	Concordo Totalmente	103	46,2	46,8	99,1
	Não Sei	2	,9	,9	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

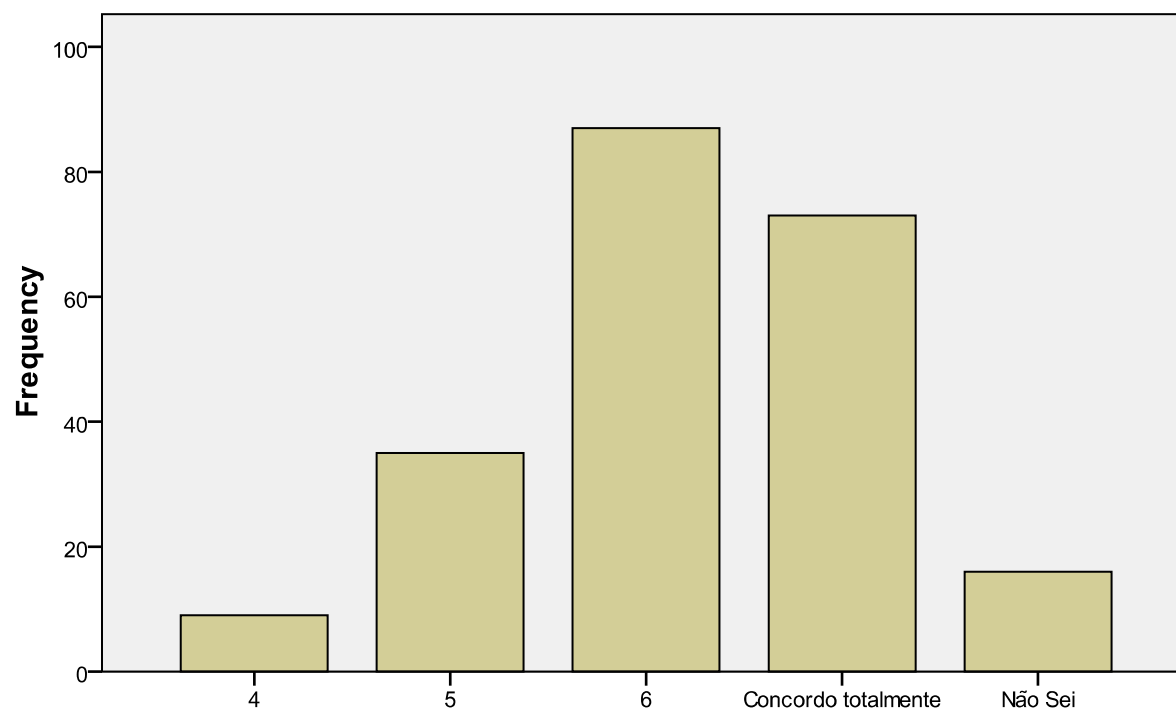
Bar Chart

O serviço que me é prestado pelos colaboradores do “CEF” transmite-me confiança.



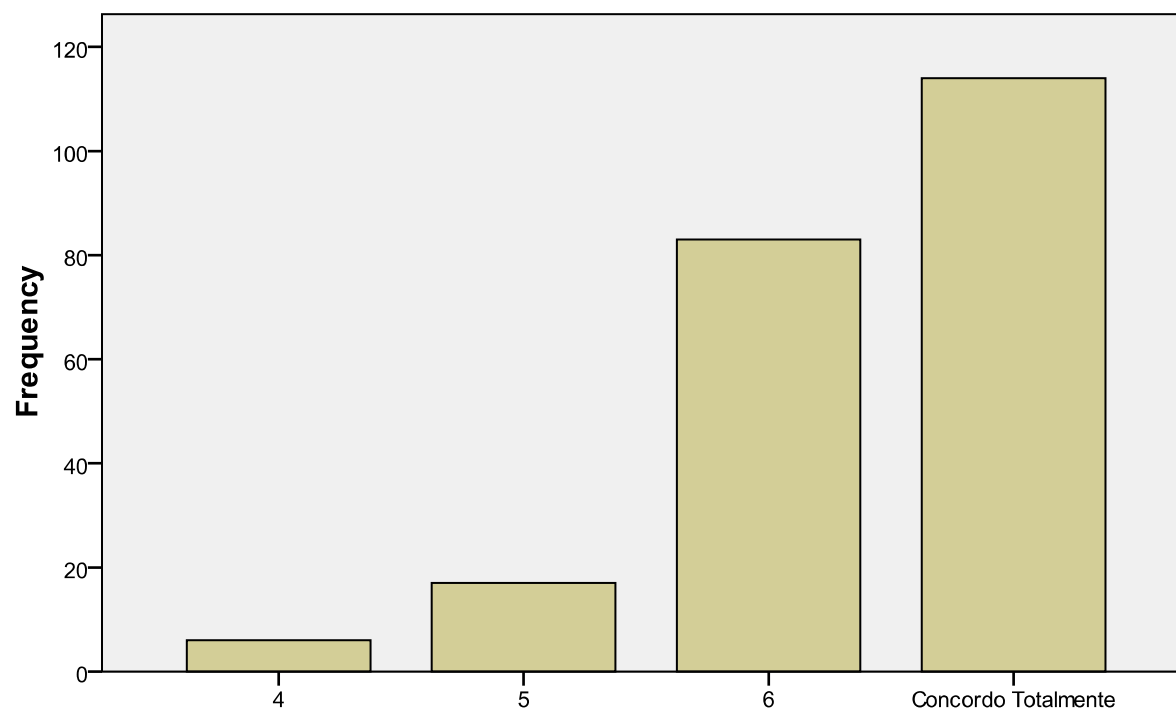
O serviço que me é prestado pelos colaboradores do “CEF” transmite-me confiança.

O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.



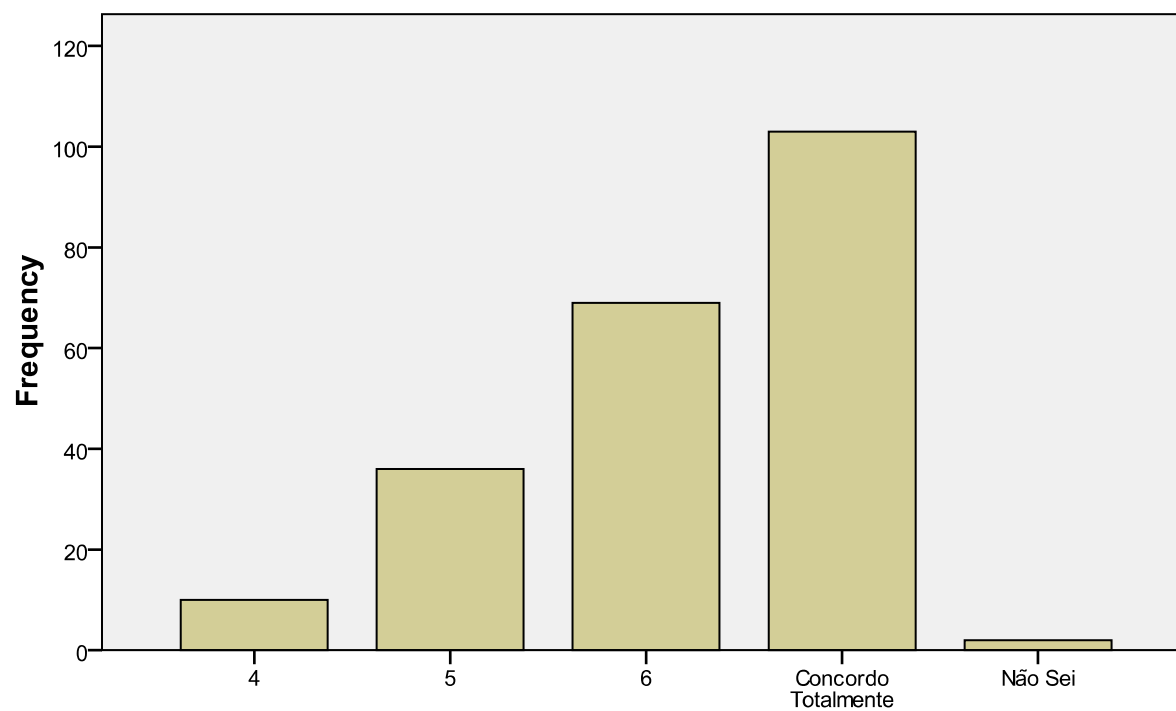
O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.

Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.



Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.

Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.



Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.

FREQUENCIES VARIABLES=v32 v33 v34 v35 v36 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:24:57
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=v32 v33 v34 v35 v36 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARChart FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>		
Resources	Processor Time		0:00:02.356
	Elapsed Time		0:00:02.480

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics						
		No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.	O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.
N	Valid	220	220	220	220	220
	Missing	3	3	3	3	3
Mean		6,10	6,10	5,86	6,11	6,11
Std. Deviation		1,024	1,393	1,039	1,021	1,142

Frequency Table

No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	16	7,2	7,3	7,3
	5	34	15,2	15,5	22,7
	6	100	44,8	45,5	68,2
	Concordo Totalmente	57	25,6	25,9	94,1
	Não Sei	8	3,6	3,6	97,7
	Não Respondo	5	2,2	2,3	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo Totalmente	4	1,8	1,8	1,8
	4	20	9,0	9,1	10,9
	5	41	18,4	18,6	29,5
	6	70	31,4	31,8	61,4
	Concordo Totalmente	53	23,8	24,1	85,5
	Não Sei	27	12,1	12,3	97,7
	Não Respondo	5	2,2	2,3	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	4,9	5,0	5,0
	4	9	4,0	4,1	9,1
	5	39	17,5	17,7	26,8
	6	106	47,5	48,2	75,0
	Concordo Totalmente	51	22,9	23,2	98,2
	Não Sei	4	1,8	1,8	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.

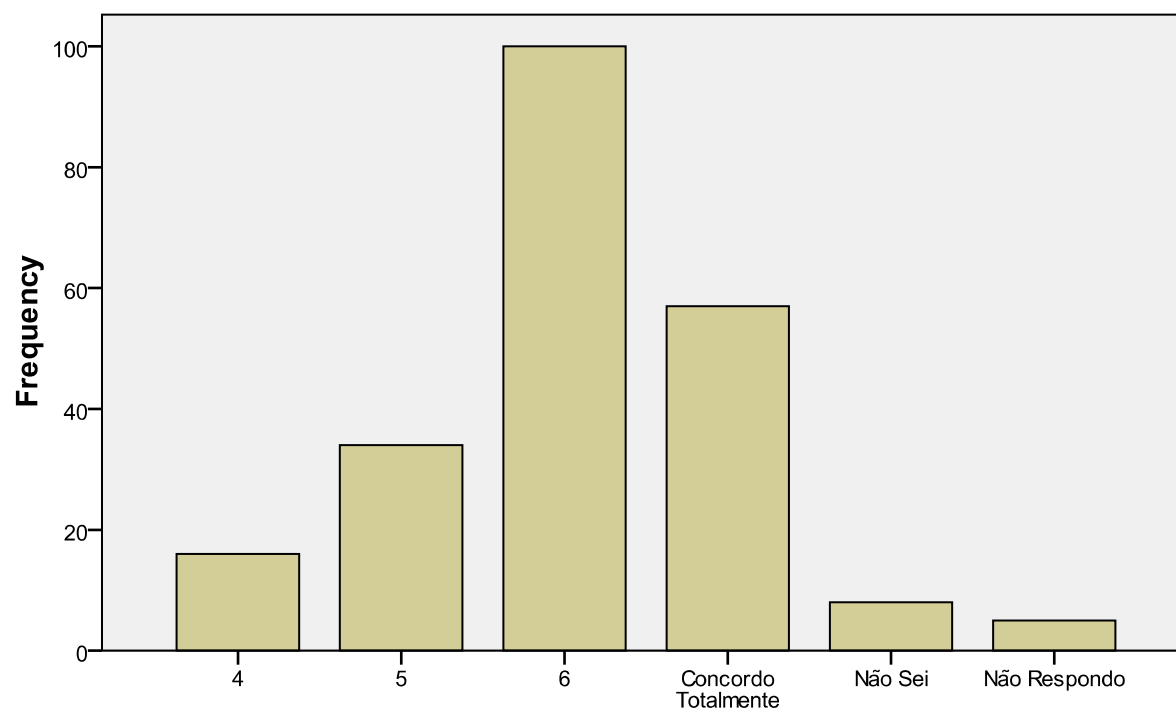
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	14	6,3	6,4	6,4
	5	41	18,4	18,6	25,0
	6	87	39,0	39,5	64,5
	Concordo Totalmente	66	29,6	30,0	94,5
	Não Sei	8	3,6	3,6	98,2
	Não Respondo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	1,8	1,8	1,8
	4	18	8,1	8,2	10,0
	5	36	16,1	16,4	26,4
	6	68	30,5	30,9	57,3
	Concordo Totalmente	84	37,7	38,2	95,5
	Não Sei	6	2,7	2,7	98,2
	Não Respondo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

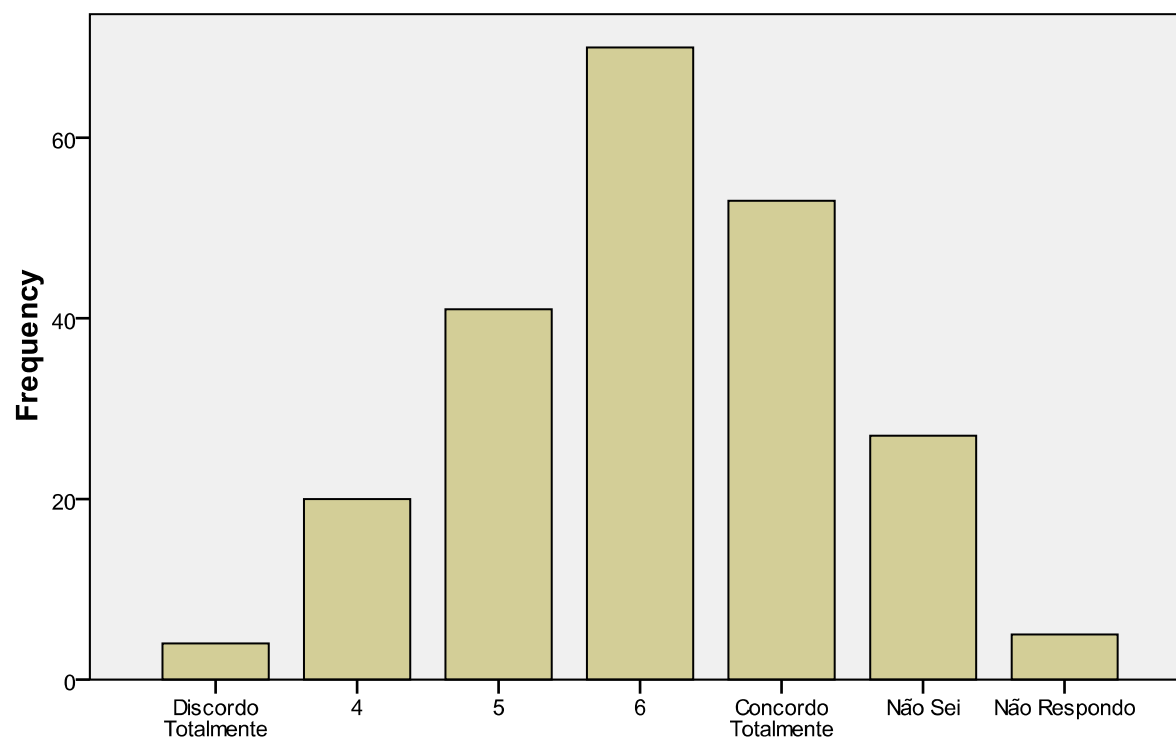
Bar Chart

No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.



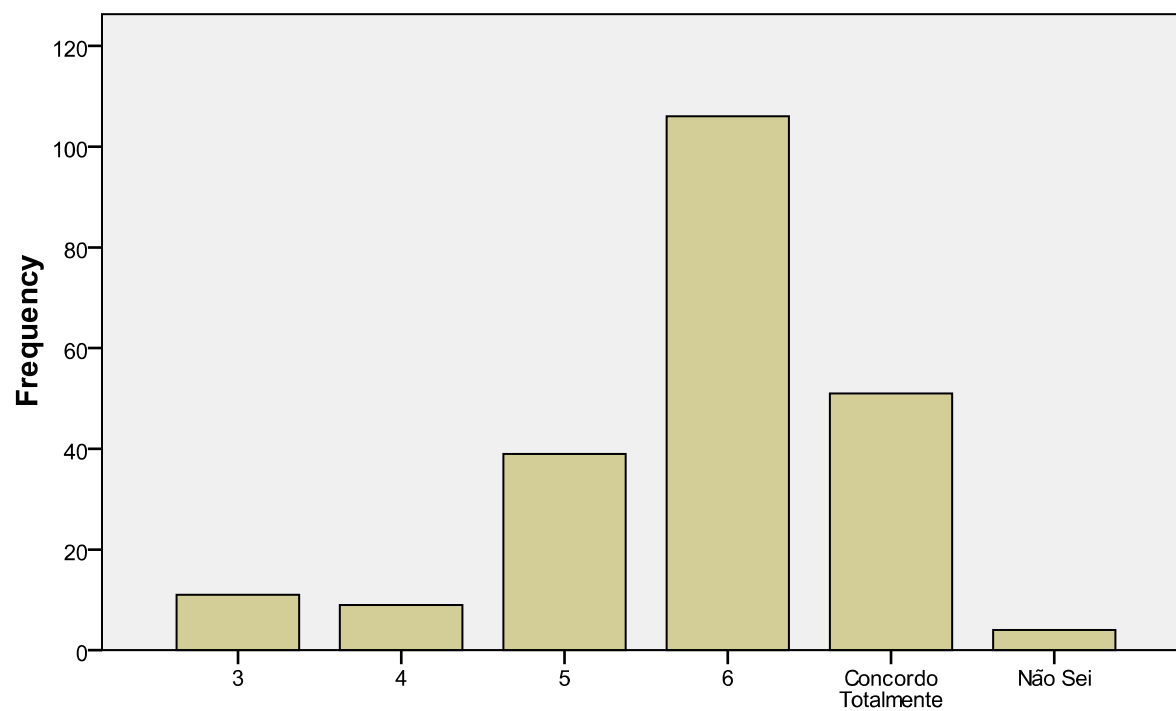
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.

No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.



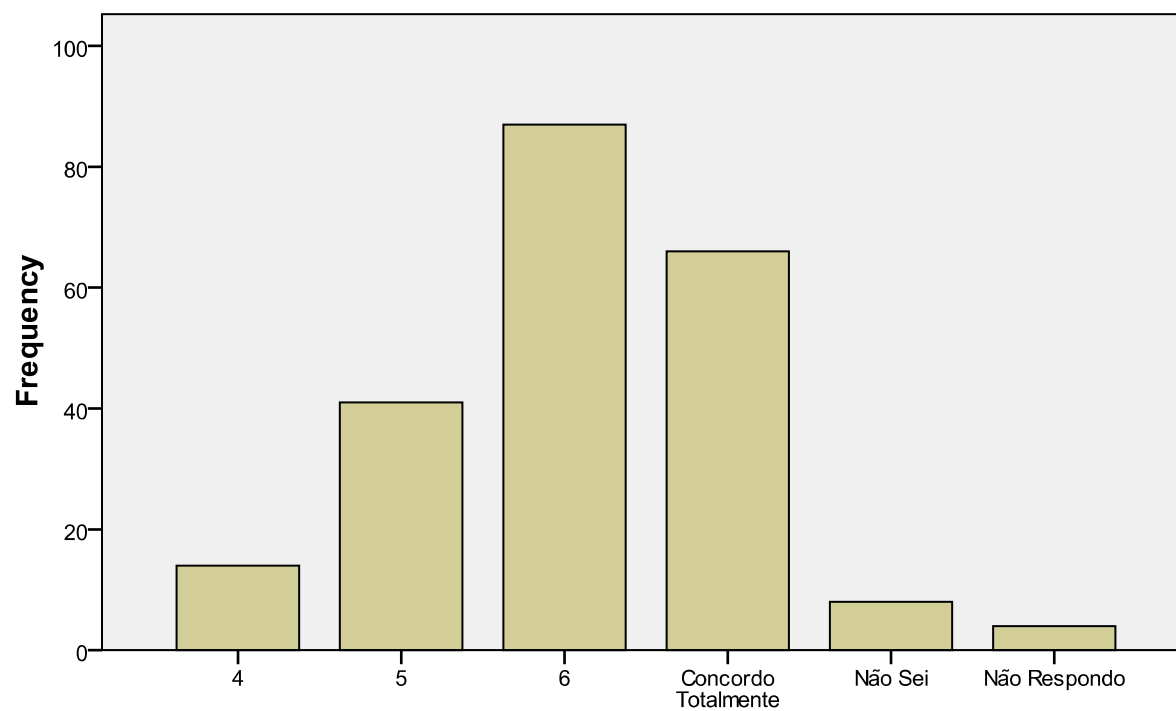
No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.

O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.



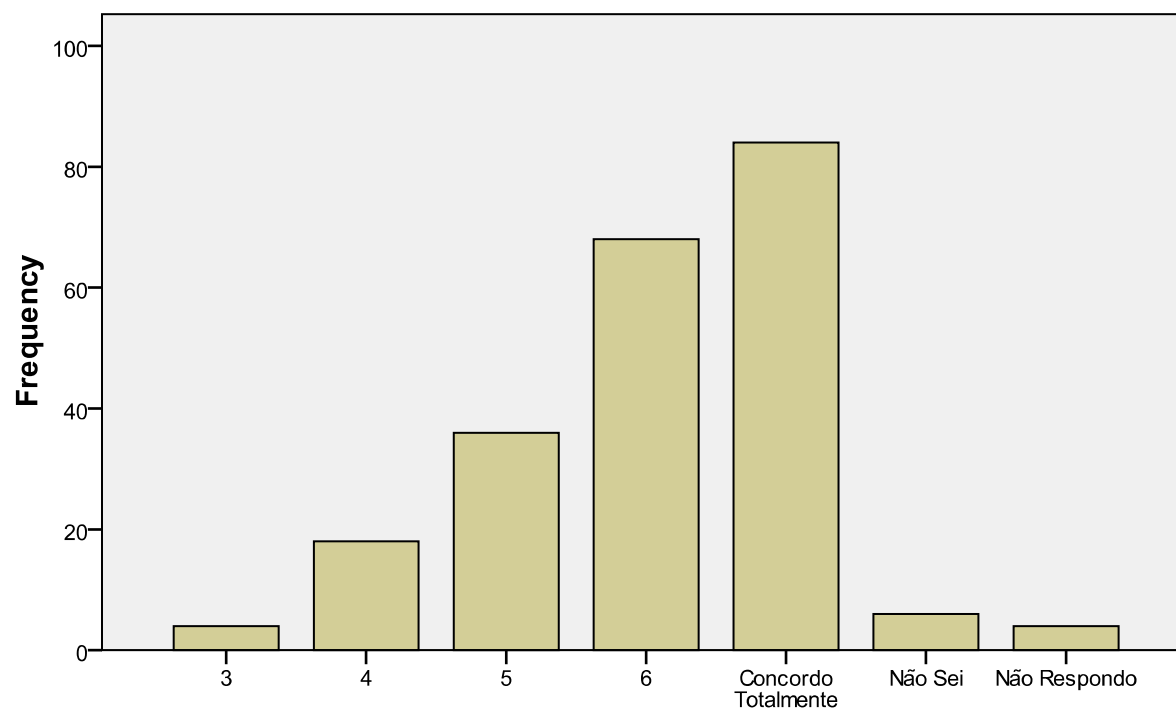
O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.

Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.



Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.

Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.



Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.

FREQUENCIES VARIABLES=v37 v38 v39 v40 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	02-Abr-2009 19:25:37	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```

FREQUENCIES VARIABLES=v37 v38 v39
v40
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

```

Resources	Processor Time	0:00:01.856
	Elapsed Time	0:00:01.871

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics					
		Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	Os meios publicitários adequam-se á imagem que se procura transmitir.
N	Valid	220	218	220	220
	Missing	3	5	3	3
Mean		5,90	5,68	6,37	5,96
Std. Deviation		1,029	,968	,837	4,371

Frequency Table

Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	,4	,5	,5
	4	24	10,8	10,9	11,4
	5	38	17,0	17,3	28,6
	6	102	45,7	46,4	75,0
	Concordo Totalmente	43	19,3	19,5	94,5
	Não Sei	12	5,4	5,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	,4	,5	,5
	4	30	13,5	13,8	14,2
	5	50	22,4	22,9	37,2
	6	96	43,0	44,0	81,2
	Concordo Totalmente	39	17,5	17,9	99,1
	Não Sei	2	,9	,9	100,0
	Total	218	97,8	100,0	
Missing	System	5	2,2		
Total		223	100,0		

Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.

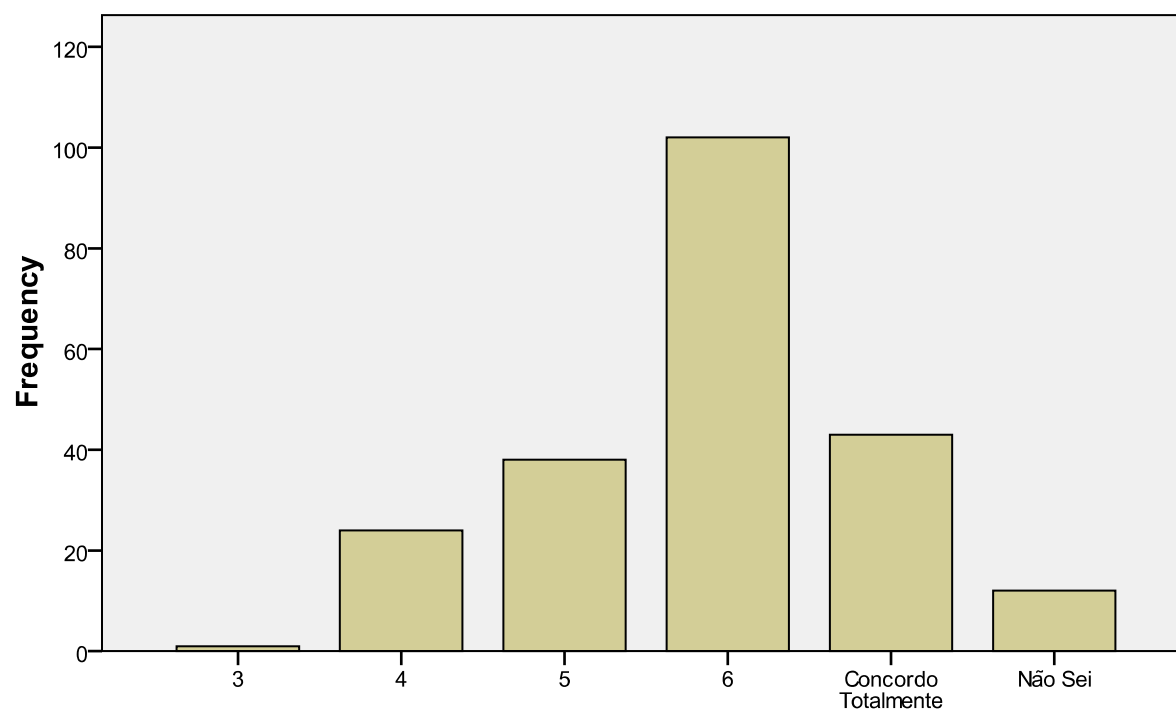
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	8	3,6	3,6	3,6
	5	23	10,3	10,5	14,1
	6	72	32,3	32,7	46,8
	Concordo Totalmente	113	50,7	51,4	98,2
	Não Sei	4	1,8	1,8	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

Os meios publicitários adequam-se á imagem que se procura transmitir.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo Totalmente	8	3,6	3,6	3,6
	2	4	1,8	1,8	5,5
	3	1	,4	,5	5,9
	4	20	9,0	9,1	15,0
	5	31	13,9	14,1	29,1
	6	105	47,1	47,7	76,8
	Concordo Totalmente	40	17,9	18,2	95,0
	Não Sei	10	4,5	4,5	99,5
	67	1	,4	,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

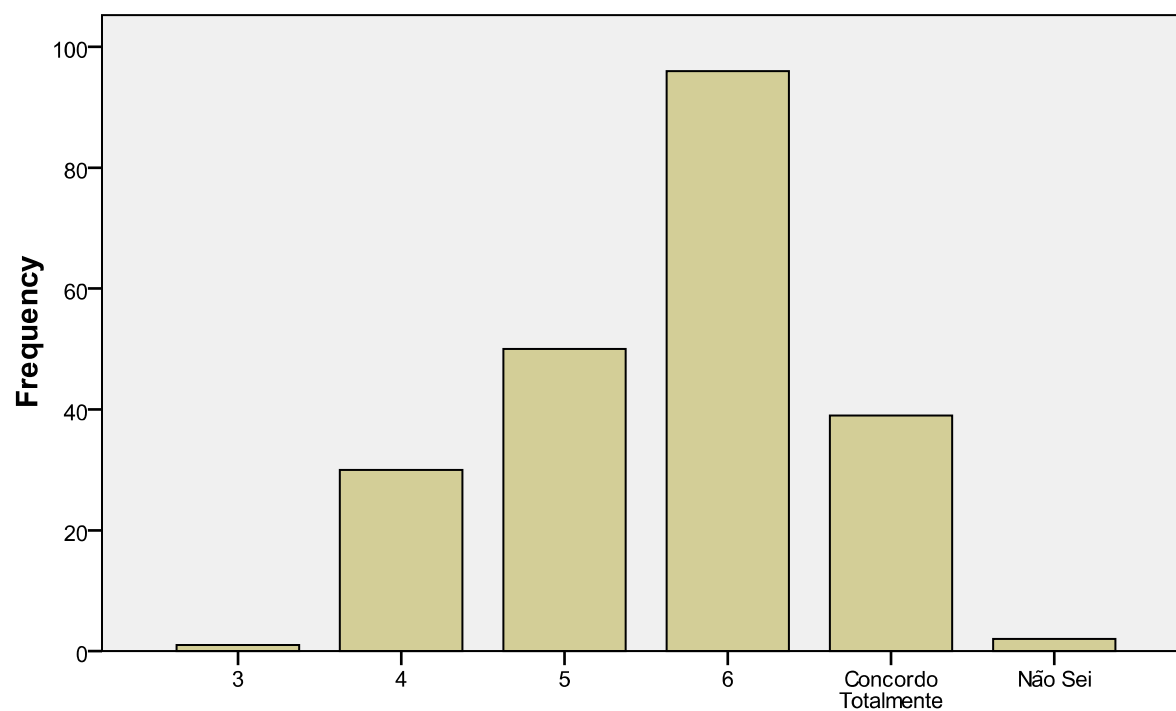
Bar Chart

Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.



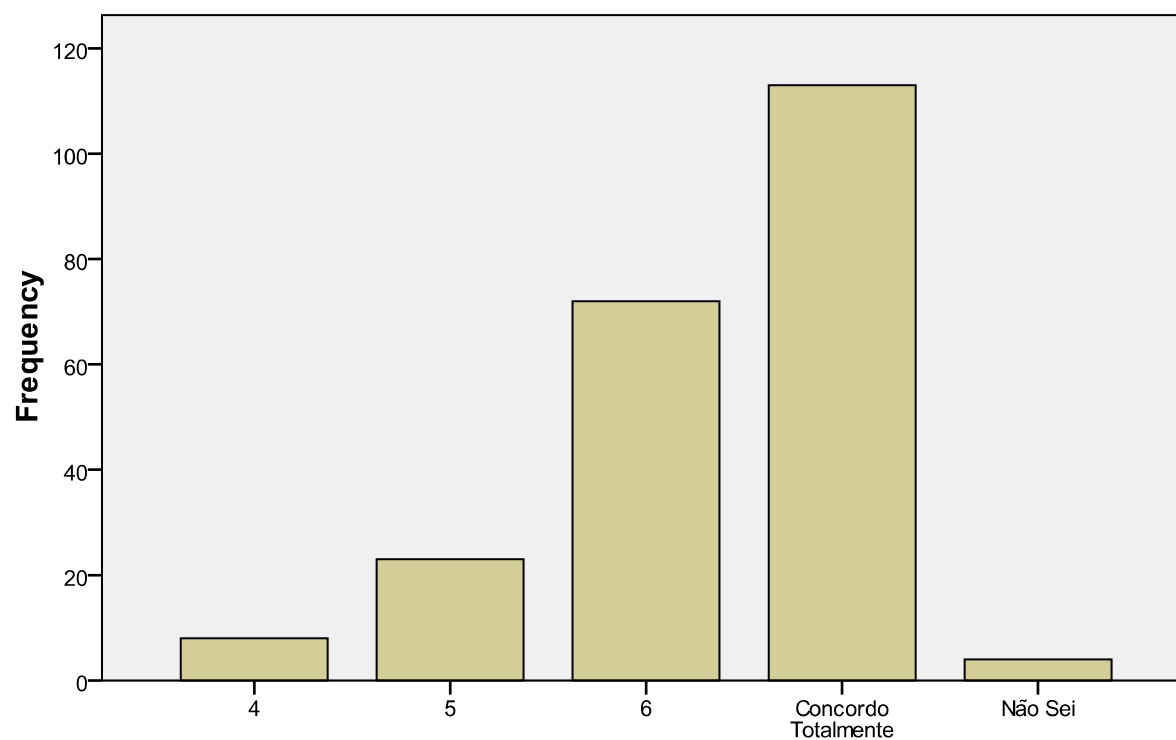
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.

As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.



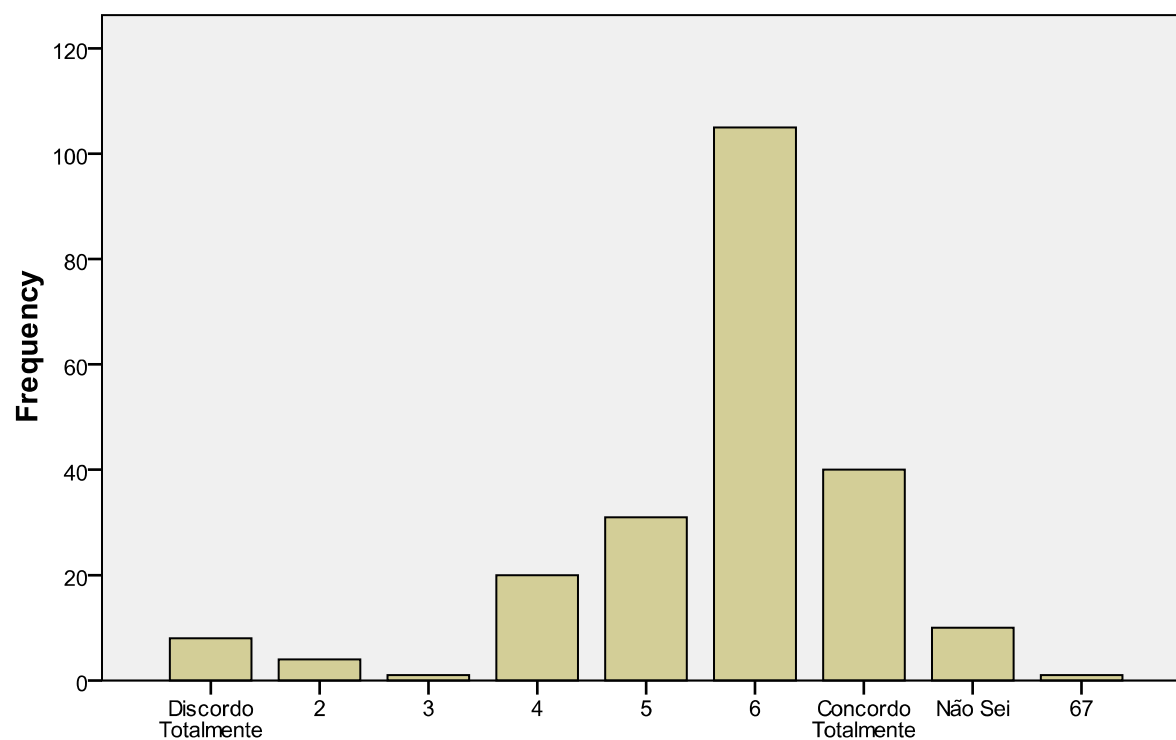
As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.

Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.



Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.

Os meios publicitários adequam-se á imagem que se procura transmitir.



Os meios publicitários adequam-se á imagem que se procura transmitir.

FREQUENCIES VARIABLES=v41 v42 v43 v44 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:26:40
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=v41 v42 v43 v44 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS. </pre>		
Resources	Processor Time		0:00:01.904
	Elapsed Time		0:00:01.995

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

		Statistics			
		Os serviços que me são prestados pelo "CEF"	A expectativa que tinha acerca dos serviços que o "CEF" me iria proporcionar foi satisfeita.	Os serviços prestados pelo "CEF" encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.	Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo "CEF".
N	Valid	220	216	218	218
	Missing	3	7	5	5
Mean		6,06	5,99	6,35	5,97
Std. Deviation		1,034	1,102	1,298	,947

Frequency Table

Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	1,8	1,8	1,8
	4	7	3,1	3,2	5,0
	5	49	22,0	22,3	27,3
	6	69	30,9	31,4	58,6
	Concordo Totalmente	90	40,4	40,9	99,5
	Não Sei	1	,4	,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Missing	System	3	1,3		
Total		223	100,0		

A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	1,8	1,9	1,9
	4	10	4,5	4,6	6,5
	5	45	20,2	20,8	27,3
	6	91	40,8	42,1	69,4
	Concordo Totalmente	59	26,5	27,3	96,8
	Não Sei	2	,9	,9	97,7
	Não Respondo	5	2,2	2,3	100,0
	Total	216	96,9	100,0	
Missing	System	7	3,1		
Total		223	100,0		

Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.

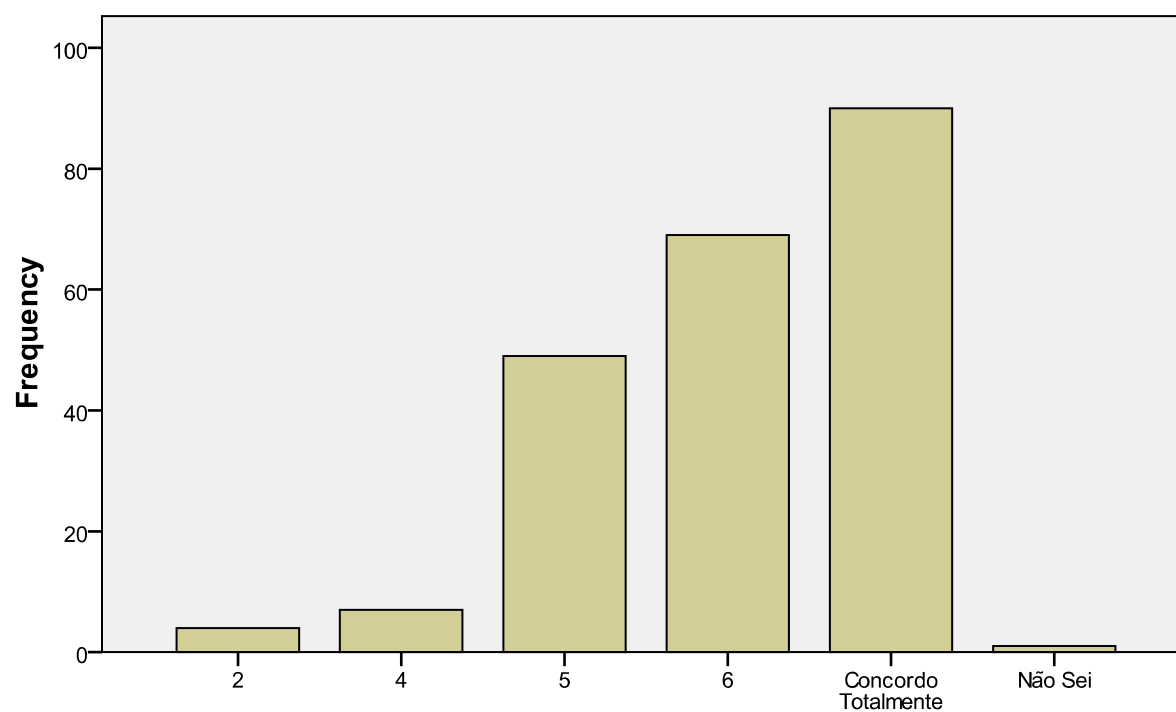
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	2,2	2,3	2,3
	5	73	32,7	33,5	35,8
	6	49	22,0	22,5	58,3
	Concordo Totalmente	23	10,3	10,6	68,8
	Não Sei	67	30,0	30,7	99,5
	Não Respondo	1	,4	,5	100,0
	Total	218	97,8	100,0	
Missing	System	5	2,2		
Total		223	100,0		

Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	3,1	3,2	3,2
	4	2	,9	,9	4,1
	5	53	23,8	24,3	28,4
	6	85	38,1	39,0	67,4
	Concordo Totalmente	71	31,8	32,6	100,0
	Total	218	97,8	100,0	
Missing	System	5	2,2		
Total		223	100,0		

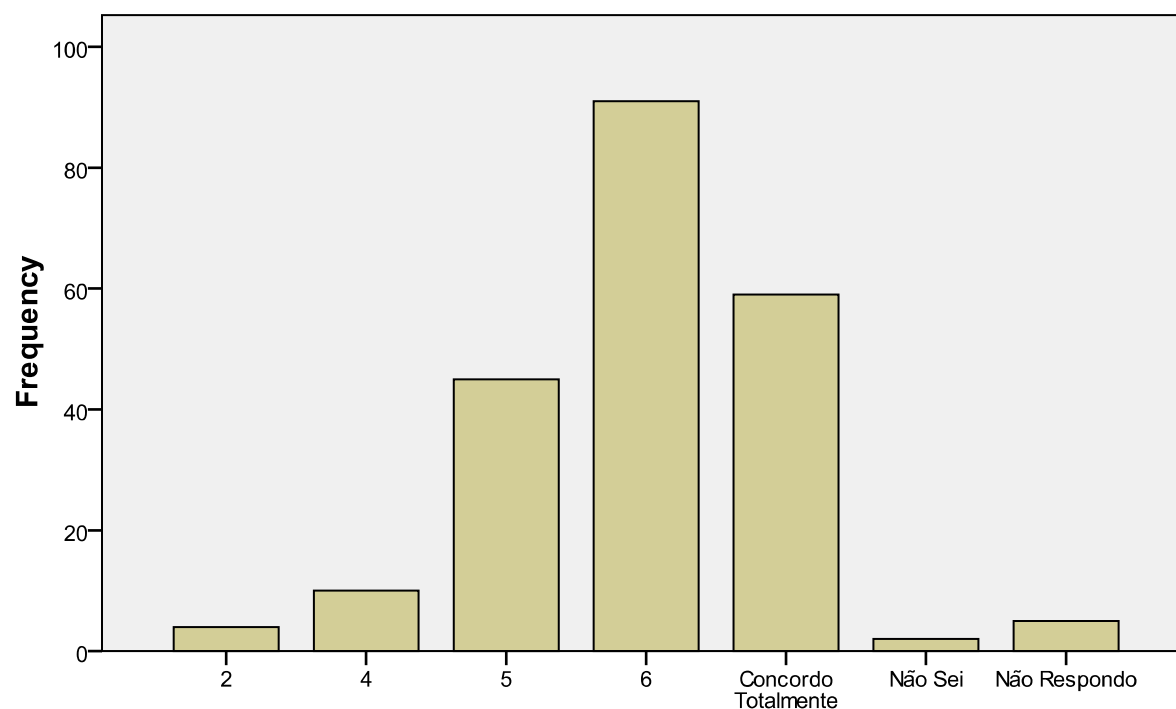
Bar Chart

Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.



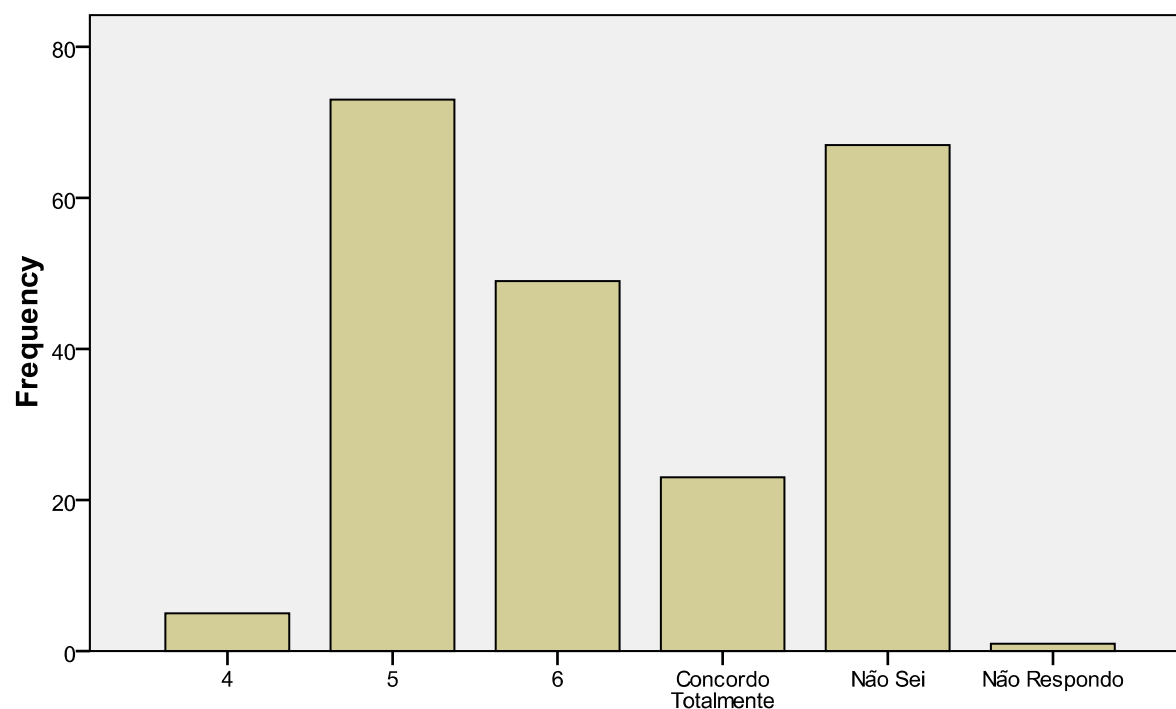
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.

A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.



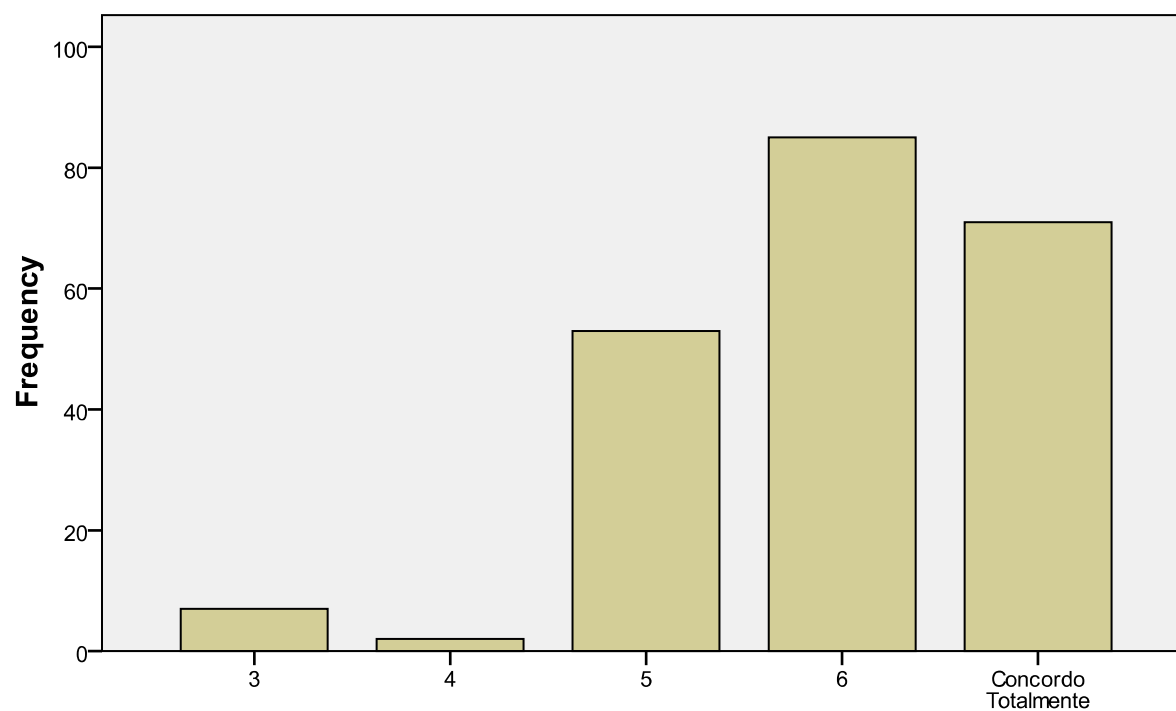
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.

Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.



Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.

Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.



Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.

FREQUENCIES VARIABLES=v45 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	02-Abr-2009 19:27:26	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```
FREQUENCIES VARIABLES=v45
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.
```

Resources

Processor Time

0:00:00.530

Elapsed Time

0:00:00.577

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics

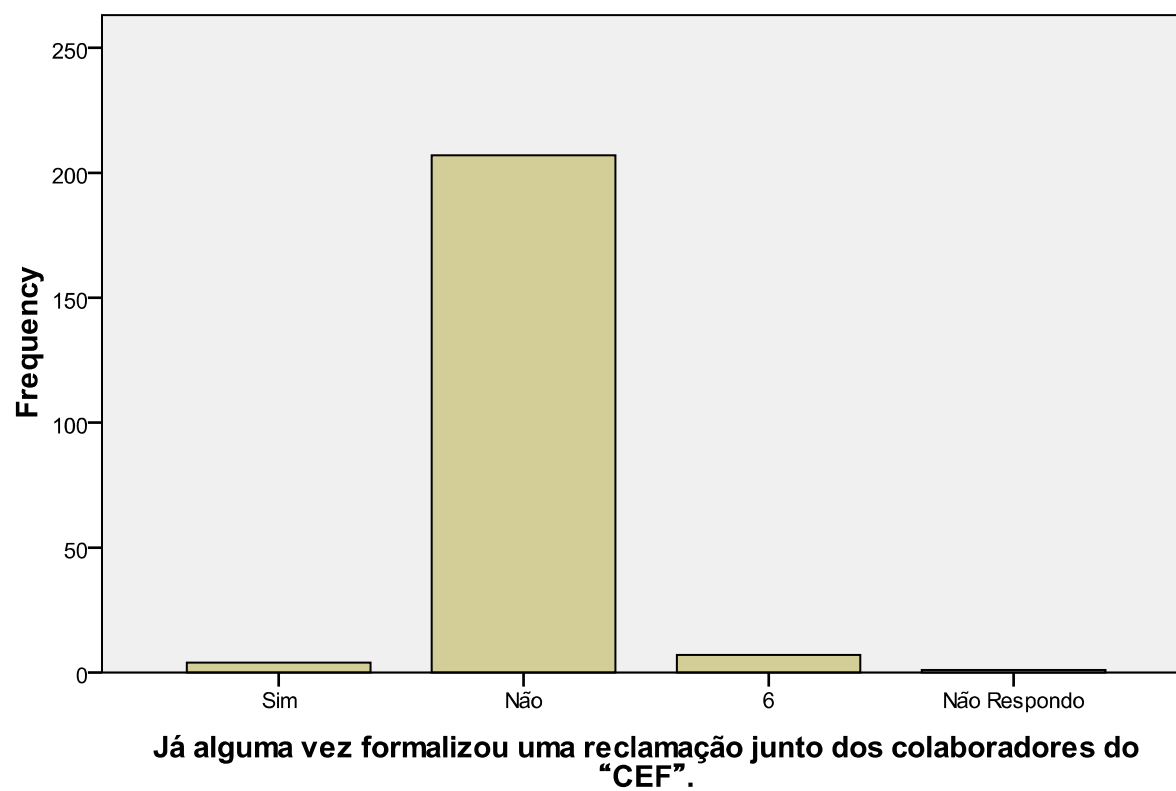
Já alguma vez formalizou uma reclamação
junto dos colaboradores do “CEF”.

N	Valid	219
	Missing	4
Mean		2,14
Std. Deviation		,858

Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do “CEF”.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	4	1,8	1,8	1,8
	Não	207	92,8	94,5	96,3
	6	7	3,1	3,2	99,5
	Não Respondo	1	,4	,5	100,0
	Total	219	98,2	100,0	
Missing	System	4	1,8		
Total		223	100,0		

Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do “CEF”.



FREQUENCIES VARIABLES=v46 v47 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	02-Abr-2009 19:28:06	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```
FREQUENCIES VARIABLES=v46 v47
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.
```

Resources

Processor Time	0:00:00.936
Elapsed Time	0:00:00.953

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics			
		Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do "CEF".	Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação.
N	Valid	122	122
	Missing	101	101
Mean		8,44	8,92
Std. Deviation		1,696	,377

Frequency Table

Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

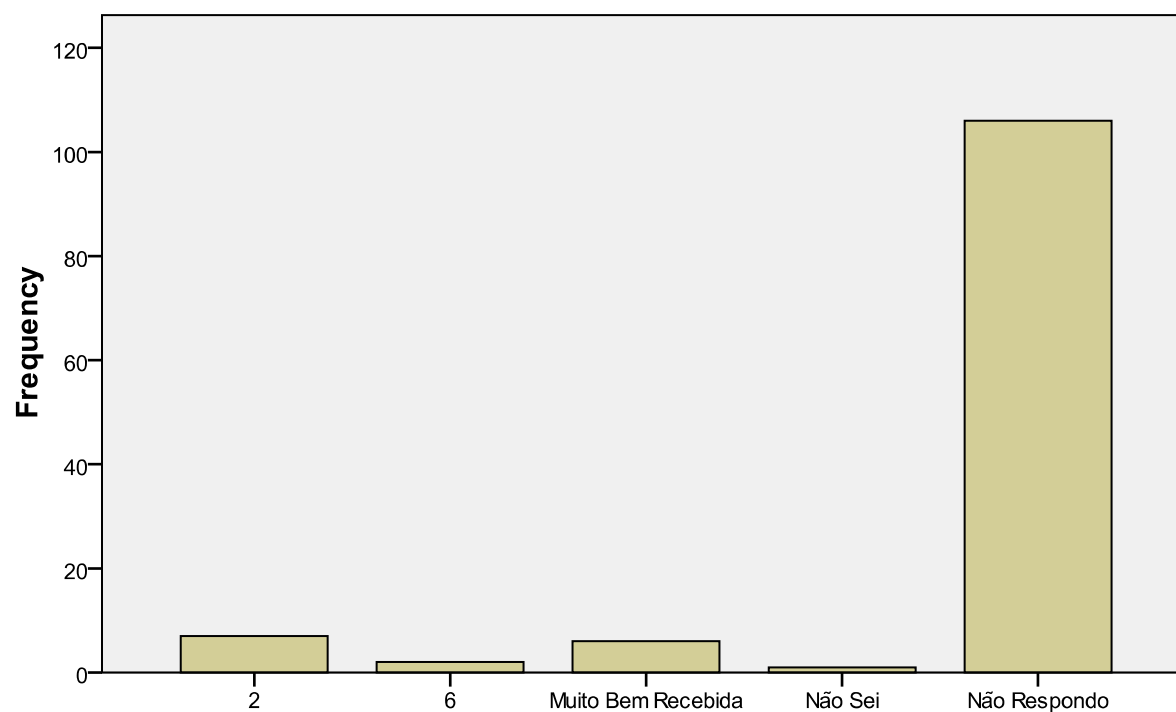
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	3,1	5,7	5,7
	6	2	,9	1,6	7,4
	Muito Bem Recebida	6	2,7	4,9	12,3
	Não Sei	1	,4	,8	13,1
	Não Respondo	106	47,5	86,9	100,0
	Total	122	54,7	100,0	
Missing	System	101	45,3		
Total		223	100,0		

Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Bem Resolvida	4	1,8	3,3	3,3
	Não Sei	2	,9	1,6	4,9
	Não Respondo	116	52,0	95,1	100,0
	Total	122	54,7	100,0	
Missing	System	101	45,3		
Total		223	100,0		

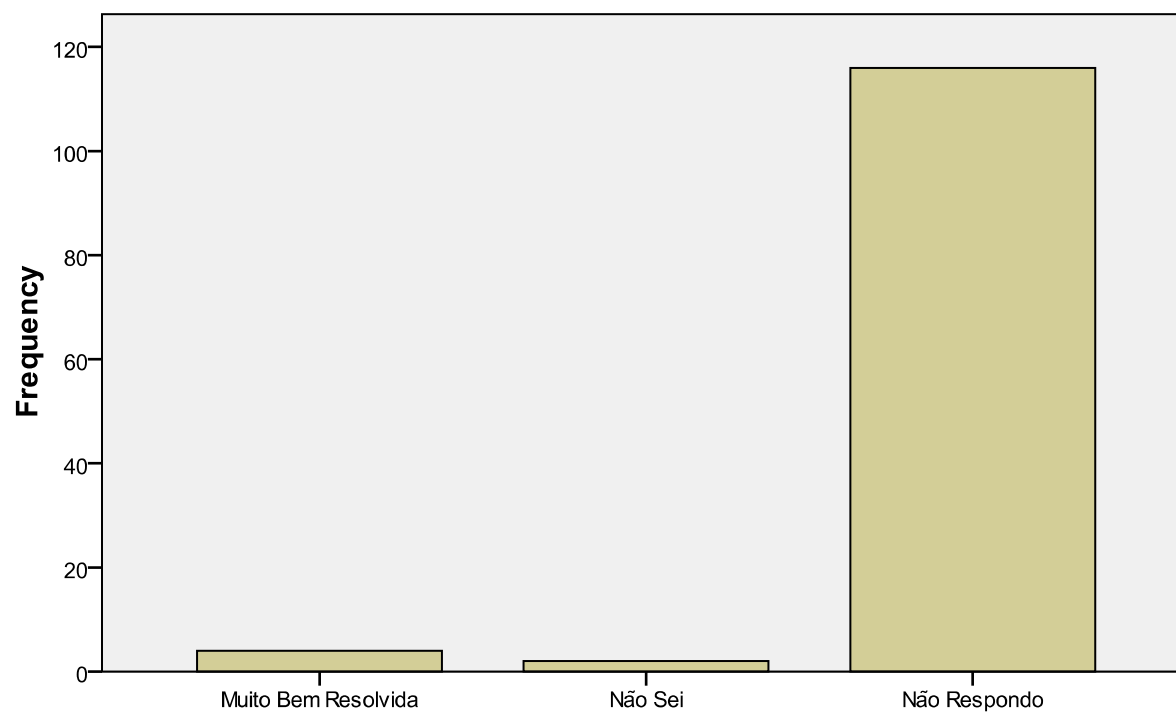
Bar Chart

Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.



Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação.



Faça a sua avaliação da forma como foi resolvido o problema que deu origem à reclamação.

FREQUENCIES VARIABLES=v48 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		02-Abr-2009 19:28:26
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=v48 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	0:00:00.515
	Elapsed Time	0:00:00.514

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics

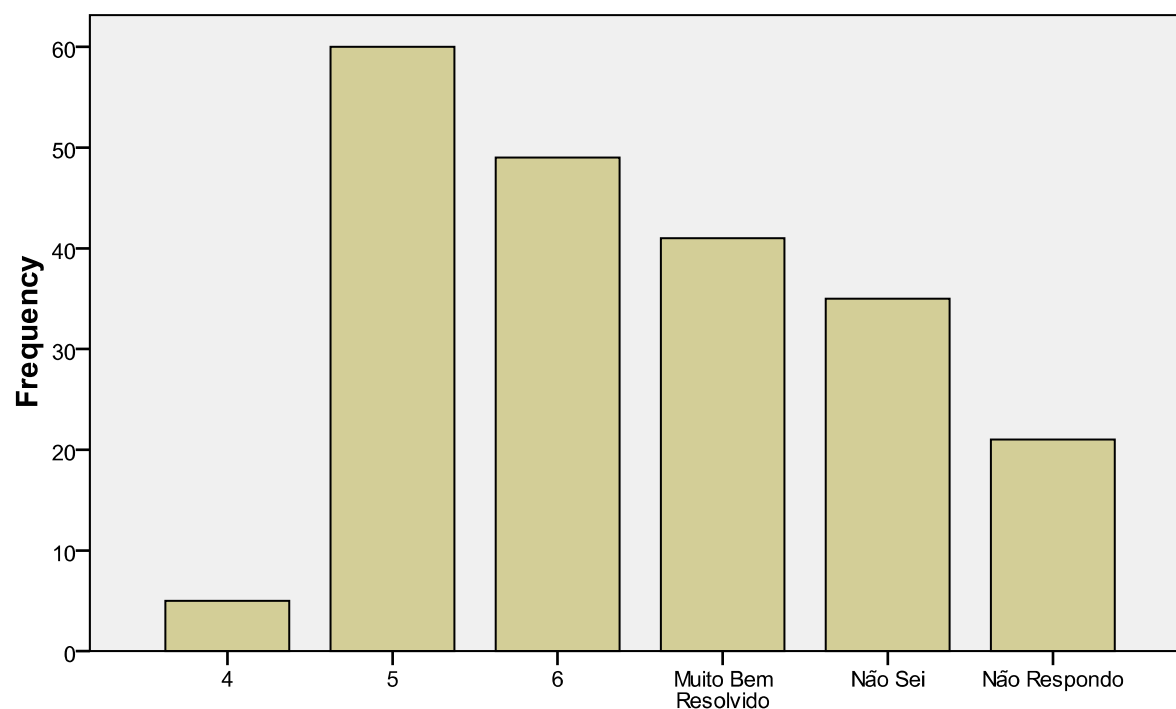
Imagine que apresenta uma reclamação e faça a avaliação da forma como pensa que a mesma seria resolvida.

N	Valid	211
	Missing	12
Mean		6,49
Std. Deviation		1,378

Imagine que apresenta uma reclamação e faça a avaliação da forma como pensa que a mesma seria resolvida.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	2,2	2,4	2,4
	5	60	26,9	28,4	30,8
	6	49	22,0	23,2	54,0
	Muito Bem Resolvido	41	18,4	19,4	73,5
	Não Sei	35	15,7	16,6	90,0
	Não Respondo	21	9,4	10,0	100,0
	Total	211	94,6	100,0	
Missing	System	12	5,4		
Total		223	100,0		

Imagine que apresenta uma reclamação e faça a avaliação da forma como pensa que a mesma seria resolvida.



Imagine que apresenta uma reclamação e faça a avaliação da forma como pensa que a mesma seria resolvida.

FREQUENCIES VARIABLES=v49 v50 v51 /STATISTICS=STDDEV MEAN /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	02-Abr-2009 19:29:05	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-04_-19-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```

FREQUENCIES VARIABLES=v49 v50 v51
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

```

Resources	Processor Time	0:00:01.466
	Elapsed Time	0:00:01.622

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-04_-19-03-2009.sav

Statistics

		Considero o "CEF" como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	Para serviços com preços idênticos a outros organismos o "CEF" continuará a ser a minha primeira opção.	Recomendo o "CEF" a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.
N	Valid	212	216	219
	Missing	11	7	4
Mean		6,25	7,02	6,40
Std. Deviation		,870	1,308	,988

Frequency Table

Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	,4	,5	,5
	4	10	4,5	4,7	5,2
	5	13	5,8	6,1	11,3
	6	107	48,0	50,5	61,8
	Concordo Totalmente	76	34,1	35,8	97,6
	Não Sei	2	,9	,9	98,6
	Não Respondo	3	1,3	1,4	100,0
	Total	212	95,1	100,0	
Missing	System	11	4,9		
Total		223	100,0		

Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.

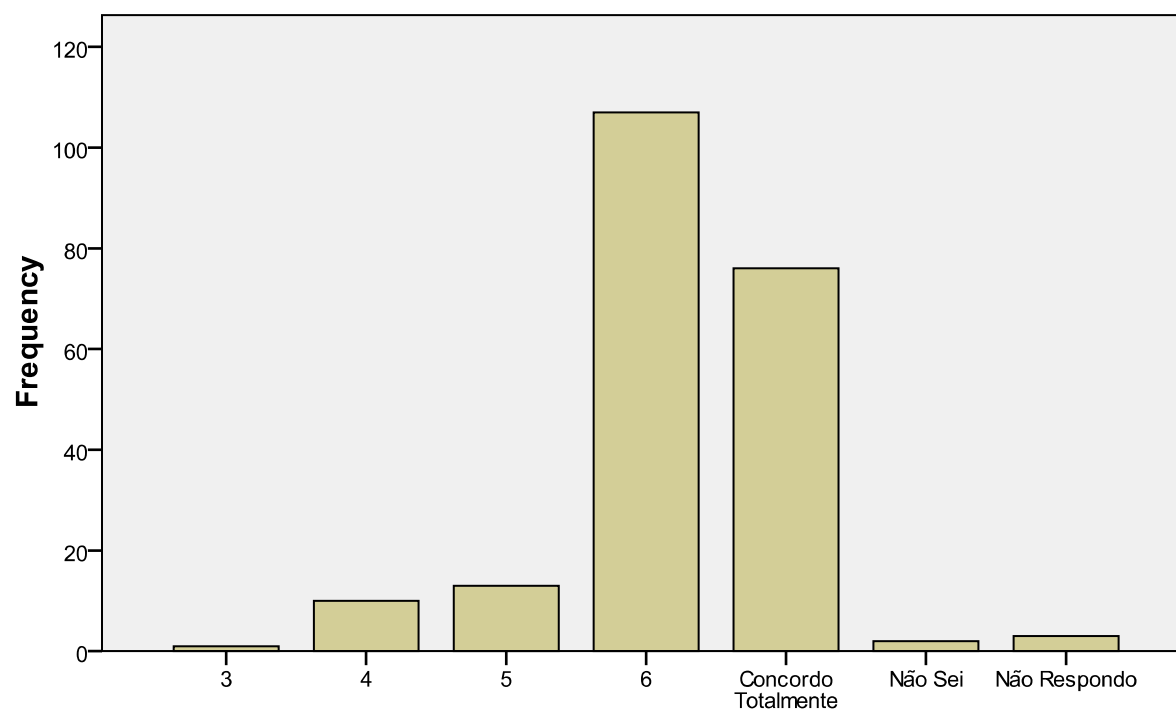
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	31	13,9	14,4	14,4
	6	49	22,0	22,7	37,0
	Concordo Totalmente	61	27,4	28,2	65,3
	Não Sei	35	15,7	16,2	81,5
	Não Respondo	40	17,9	18,5	100,0
	Total	216	96,9	100,0	
Missing	System	7	3,1		
Total		223	100,0		

Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	,4	,5	,5
	4	8	3,6	3,7	4,1
	5	21	9,4	9,6	13,7
	6	82	36,8	37,4	51,1
	Concordo Totalmente	94	42,2	42,9	94,1
	Não Sei	5	2,2	2,3	96,3
	Não Respondo	8	3,6	3,7	100,0
	Total	219	98,2	100,0	
Missing	System	4	1,8		
Total		223	100,0		

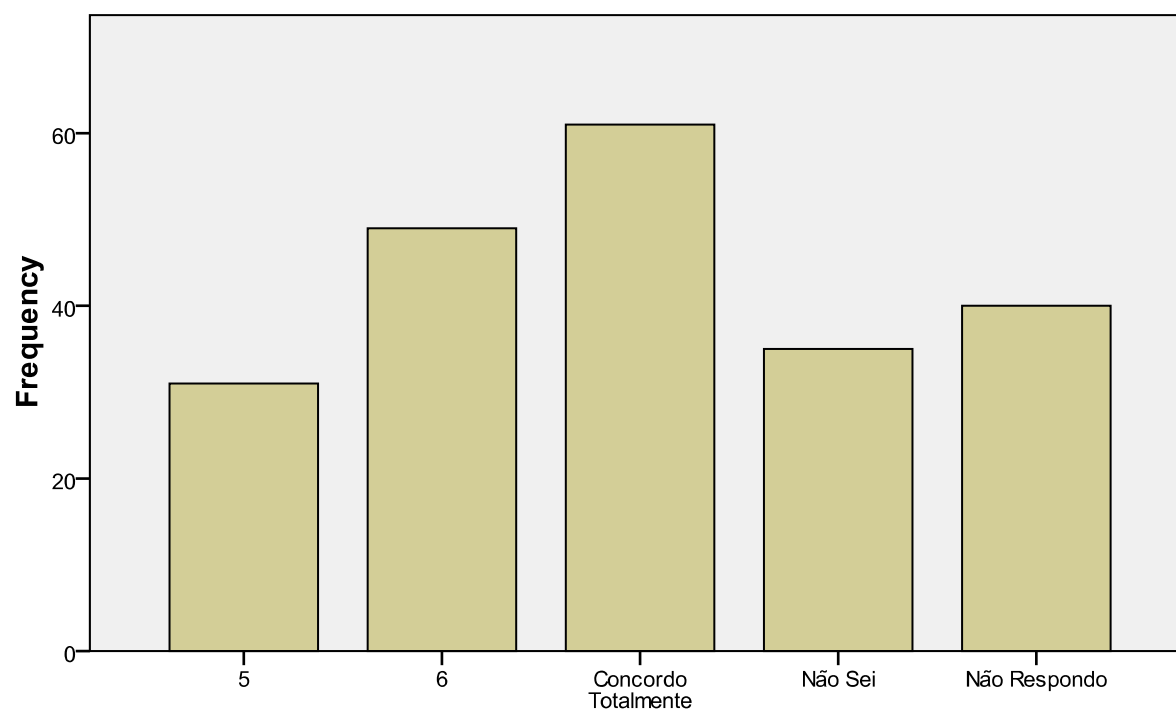
Bar Chart

Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.



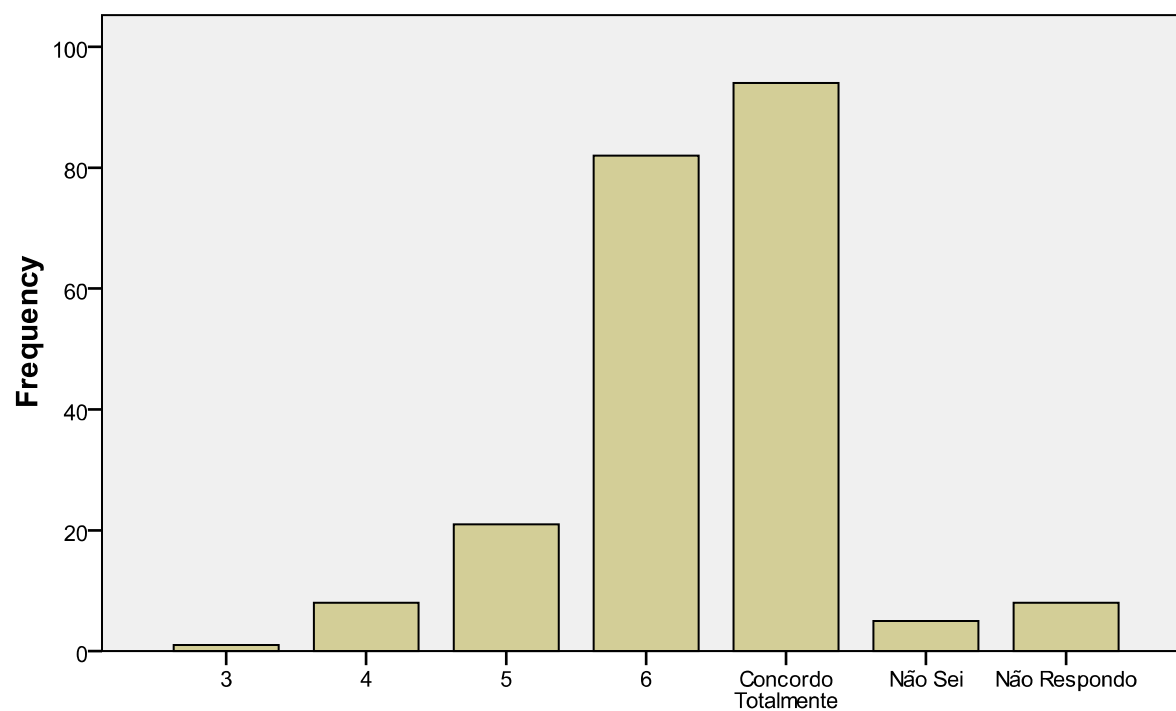
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.

Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.



Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.

Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.



Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.

APÊNDICE [06] **ANÁLISE DOS ALPHAS**

RELIABILITY /VARIABLES=v1 v2 v3 v4 v5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:09:34
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

```
RELIABILITY
/VARIABLES=v1 v2 v3 v4 v5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR
/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
```

Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.015

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	223	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,829	,838	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
No "CEF" existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	5,99	1,088	223
O "CEF" preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	6,09	,924	223
O "CEF" através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	5,97	,984	223

No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.

6,32 ,886 223

Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.

6,36 ,683 223

Inter-Item Correlation Matrix

	No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.		O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	
	No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.
No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	1,000	,530	,437	,546	,425
O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	,530	1,000	,514	,682	,479

O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	,437	,514	1,000	,389	,480
No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	,546	,682	,389	1,000	,604
Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	,425	,479	,480	,604	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum /		N of Items
					Minimum	Variance	
Item Means	6,144	5,969	6,363	,395	1,066	,034	5
Inter-Item Correlations	,509	,389	,682	,293	1,755	,007	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------------

No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	24,74	7,781	,607	,378	,807
O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	24,64	8,079	,708	,551	,772
O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	24,75	8,493	,557	,364	,817
No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	24,40	8,287	,702	,594	,775
Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	24,36	9,573	,618	,437	,805

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30,72	12,652	3,557	5

RELIABILITY /VARIABLES=v6 v7 v8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:12:50
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

```
RELIABILITY
/VARIABLES=v6 v7 v8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR
/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
```

Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	221	99,1
	Excluded ^a	2	,9
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,446	,461	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A formação que é ministrada no "CEF" é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	6,50	1,158	221
A formação que é ministrada no "CEF" aborda os avanços científicos na área da saúde.	6,20	1,074	221
Acredito que no "CEF" existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	6,66	,994	221

Inter-Item Correlation Matrix

		A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.
A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	1,000		,173	-,041
A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	,173	1,000		,533
Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	-,041	,533	1,000	

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,456	6,204	6,661	,457	1,074	,054	3
Inter-Item Correlations	,222	-,041	,533	,574	-13,078	,067	3

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	12,86	3,281	,080	,055	,694
A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	13,16	2,237	,489	,322	-,084 ^a
Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	12,71	2,927	,307	,302	,294

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,37	4,961	2,227	3

RELIABILITY /VARIABLES=v7 v8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:15:30
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v7 v8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	221	99,1

Excluded ^a	2	,9
Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,694	,695	2

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
A formação que é ministrada no "CEF" aborda os avanços científicos na área da saúde.	6,20	1,074	221

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	6,20	1,074	221
Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	6,66	,994	221

Inter-Item Correlation Matrix		
	A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.
A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	1,000	,533

Inter-Item Correlation Matrix

	A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.
A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	1,000	,533
Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	,533	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,432	6,204	6,661	,457	1,074	,104	2
Inter-Item Correlations	,533	,533	,533	,000	1,000	,000	2

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A formação que é ministrada no “CEF” aborda os avanços científicos na área da saúde.	6,66	,989	,533	,284 . ^a	
Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	6,20	1,154	,533	,284 . ^a	

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,86	3,281	1,811	2

RELIABILITY /VARIABLES=v9 v10 v11 v12 v13 v14 v15 v16 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:18:22
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

RELIABILITY

/VARIABLES=v9 v10 v11 v12 v13 v14 v15

v16

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

CORR

/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Resources

Processor Time

0:00:00.031

Elapsed Time

0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	222	99,6
	Excluded ^a	1	,4
	Total	223	100,0

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	222	99,6
	Excluded ^a	1	,4
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,595	,810	8

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
O "CEF" é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	6,39	,688	222

Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	6,18	,719	222
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	6,26	,758	222
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	5,62	1,437	222
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	6,07	,784	222
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	6,06	1,000	222
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	6,26	,764	222
A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.	2,50	2,212	222

Inter-Item Correlation Matrix

	O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	1,000	,777	,612	,218	,572	,694	,556	-,009
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	,777	1,000	,588	,144	,557	,538	,543	-,075
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	,612	,588	1,000	,124	,366	,575	,382	-,108
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	,218	,144	,124	1,000	,344	,445	,251	-,372

No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	,572	,557	,366	,344	1,000	,652	,681	-,027
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	,694	,538	,575	,445	,652	1,000	,594	,010
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	,556	,543	,382	,251	,681	,594	1,000	,118
A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.	-,009	-,075	-,108	-,372	-,027	,010	,118	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5,667	2,500	6,387	3,887	2,555	1,690	8
Inter-Item Correlations	,348	-,372	,777	1,148	-2,090	,088	8

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	38,95	17,939	,680	,718	,500
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	39,16	18,399	,562	,666	,520
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	39,08	18,867	,446	,493	,539
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	39,72	19,073	,099	,401	,637
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	39,27	17,565	,639	,592	,495
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	39,27	15,521	,743	,696	,436

No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	39,08	17,501	,672	,548	,491
A qualidade dos Serviços que são prestados no “CEF” não se faz notar.	42,84	20,127	-,133	,266	,829

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45,34	22,379	4,731	8

RELIABILITY /VARIABLES=v9 v10 v11 v12 v13 v14 v15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes	
Output Created	22-Mai-2009 17:20:01
Comments	

Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v9 v10 v11 v12 v13 v14 v15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.	
Resources	Processor Time		0:00:00.032
	Elapsed Time		0:00:00.032

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	223	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,827	,868	7

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	6,39	,688	223
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	6,17	,717	223
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	6,26	,758	223
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	5,61	1,438	223
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	6,07	,785	223
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	6,07	1,006	223

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	6,39	,688	223
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	6,17	,717	223
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	6,26	,758	223
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	5,61	1,438	223
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	6,07	,785	223
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	6,07	1,006	223
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	6,27	,771	223

Inter-Item Correlation Matrix

	O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	1,000	,774	,614	,212	,573	,695	,557
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	,774	1,000	,586	,144	,554	,532	,534
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	,614	,586	1,000	,119	,369	,578	,387
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	,212	,144	,119	1,000	,336	,430	,236

No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.

,573	,554	,369	,336	1,000	,655	,683
------	------	------	------	-------	------	------

O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.

,695	,532	,578	,430	,655	1,000	,602
------	------	------	------	------	-------	------

No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.

,557	,534	,387	,236	,683	,602	1,000
------	------	------	------	------	------	-------

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,122	5,614	6,390	,776	1,138	,063	7
Inter-Item Correlations	,484	,119	,774	,655	6,509	,034	7

Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	36,47	15,646	,734	,718	,788
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	36,68	15,921	,643	,655	,798
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	36,59	16,234	,542	,476	,810
Os diversos tipos de serviços que são prestados pelo “CEF” são divulgados por toda a instituição.	37,24	14,545	,319	,225	,888
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	36,78	15,197	,703	,592	,787
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	36,78	13,278	,794	,683	,763
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	36,59	15,604	,643	,529	,796

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
42,86	20,114	4,485	7

RELIABILITY /VARIABLES=v9 v10 v11 v13 v14 v15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created	22-Mai-2009 17:21:14	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223

	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v9 v10 v11 v13 v14 v15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.015

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary	
N	%

Cases	Valid	223	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,888	,892	6

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
O "CEF" é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	6,39	,688	223
Nota-se que os serviços que são prestados no "CEF" são de qualidade.	6,17	,717	223

Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	6,26	,758	223
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	6,07	,785	223
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	6,07	1,006	223
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	6,27	,771	223

Inter-Item Correlation Matrix

O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.
--	--	--	---	---	--

O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	1,000	,774	,614	,573	,695	,557
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	,774	1,000	,586	,554	,532	,534
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	,614	,586	1,000	,369	,578	,387
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	,573	,554	,369	1,000	,655	,683
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	,695	,532	,578	,655	1,000	,602
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	,557	,534	,387	,683	,602	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,207	6,072	6,390	,318	1,052	,016	6
Inter-Item Correlations	,579	,369	,774	,405	2,096	,011	6

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	30,85	10,496	,802	,717	,856
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	31,07	10,649	,723	,655	,866
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	30,98	10,923	,609	,468	,883
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	31,17	10,385	,700	,587	,869

O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.

31,17	8,953	,760	,640	,863
-------	-------	------	------	------

No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.

30,97	10,558	,677	,528	,872
-------	--------	------	------	------

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37,24	14,545	3,814	6

RELIABILITY /VARIABLES=v17 v18 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes

Output Created

22-Mai-2009 17:23:09

Comments

Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v17 v18 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.	
Resources	Processor Time		0:00:00.016
	Elapsed Time		0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7
	Excluded ^a	3	1,3
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha			
Based on			
Standardized			
Cronbach's Alpha	Items	N of Items	
,806	,866	2	

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	6,33	2,732	220
Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	7,07	1,644	220

Inter-Item Correlation Matrix		
A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.
A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	1,000	,764

Inter-Item Correlation Matrix

	A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.
A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	1,000	,764
Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	,764	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,698	6,327	7,068	,741	1,117	,274	2
Inter-Item Correlations	,764	,764	,764	,000	1,000	,000	2

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	7,07	2,703	,764	,583 . ^a	
Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	6,33	7,463	,764	,583 . ^a	

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13,40	17,026	4,126	2

RELIABILITY /VARIABLES=v19 v20 v21 v22 v23 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:26:48
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

RELIABILITY

/VARIABLES=v19 v20 v21 v22 v23

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

CORR

/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Resources

Processor Time

0:00:00.031

Elapsed Time

0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7
	Excluded ^a	3	1,3
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,802	,819	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
No "CEF" a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	6,26	1,505	220
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao "CEF". As mesmas são-me esclarecidas.	6,23	,977	220
Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	6,34	,831	220

Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.

6,20 1,031 220

Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.

6,15 1,464 220

Inter-Item Correlation Matrix

		Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.
No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	1,000	,263	,653	,288	,708
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	,263	1,000	,517	,517	,257

Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	,653	,517	1,000	,451	,688
Os serviços que solicito ao "CEF" cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	,288	,517	,451	1,000	,417
Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	,708	,257	,688	,417	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum /		N of Items
					Minimum	Variance	
Item Means	6,234	6,145	6,336	,191	1,031	,005	5
Inter-Item Correlations	,476	,257	,708	,451	2,753	,028	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	-------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	24,91	11,170	,638	,558	,754
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	24,94	15,512	,440	,404	,804
Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	24,83	14,250	,784	,636	,732
Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	24,97	14,830	,500	,359	,789
Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	25,02	10,926	,701	,622	,726

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31,17	19,857	4,456	5

RELIABILITY /VARIABLES=v24 v25 v26 v27 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:28:21
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

```
RELIABILITY
/VARIABLES=v24 v25 v26 v27
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR
/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
```

Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	219	98,2
	Excluded ^a	4	1,8
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,806	,816	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.	6,31	,969	219
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	6,39	,766	219
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	6,28	,934	219

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.	6,31	,969	219
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	6,39	,766	219
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	6,28	,934	219
Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	6,27	,850	219

Inter-Item Correlation Matrix

	Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.		Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.				
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.	1,000	,214	,467	,364
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	,214	1,000	,682	,794
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	,467	,682	1,000	,632
Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	,364	,794	,632	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,313	6,274	6,388	,114	1,018	,003	4
Inter-Item Correlations	,525	,214	,794	,580	3,714	,043	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.	18,94	5,194	,399	,293	,870
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	18,86	4,981	,680	,712	,737
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	18,97	4,201	,738	,575	,697

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O atendimento quando solicitado é efectuado prontamente.	18,94	5,194	,399	,293	,870
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	18,86	4,981	,680	,712	,737
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	18,97	4,201	,738	,575	,697
Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	18,98	4,536	,728	,671	,707

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25,25	7,895	2,810	4

RELIABILITY /VARIABLES=v25 v26 v27 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:29:02
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

```
RELIABILITY
/VARIABLES=v25 v26 v27
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR
/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
```

Resources

Processor Time

0:00:00.016

Elapsed Time

0:00:00.030

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7
	Excluded ^a	3	1,3
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,872	,878	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	6,38	,770	220
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	6,27	,935	220

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	6,38	,770	220
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	6,27	,935	220
Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	6,27	,853	220

Inter-Item Correlation Matrix

	Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.
--	--	--	---

Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.

1,000 ,685 ,796

Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.

,685 1,000 ,635

Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.

,796 ,635 1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
--	------	---------	---------	-------	-------------------	----------	------------

Item Means	6,308	6,268	6,382	,114	1,018	,004	3
Inter-Item Correlations	,705	,635	,796	,161	1,253	,005	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	12,54	2,615	,816	,688	,775
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	12,65	2,366	,695	,491	,884
Os colaboradores do "CEF" fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	12,65	2,455	,770	,649	,804

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
------	----------	----------------	------------

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,92	5,241	2,289	3

RELIABILITY /VARIABLES=v28 v29 v30 v31 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:30:23
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v28 v29 v30 v31 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7

Excluded ^a	3	1,3
Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,309	,786	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
O serviço que me é prestado pelos colaboradores do "CEF" transmite-me confiança.	6,55	4,905	220
O "CEF" transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	6,24	,945	220

Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	6,39	,747	220
Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	6,23	,894	220

Inter-Item Correlation Matrix

		O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.
O serviço que me é prestado pelos colaboradores do “CEF” transmite-me confiança.	1,000	,181	,159	,182
O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	,181	1,000	,698	,815

Nota-se por parte dos

colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.

,159 ,698 1,000 ,836

Os colaboradores demonstram

domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.

,182 ,815 ,836 1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,352	6,232	6,555	,323	1,052	,023	4
Inter-Item Correlations	,479	,159	,836	,677	5,245	,103	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O serviço que me é prestado pelos colaboradores do “CEF” transmite-me confiança.	18,85	5,732	,189	,036	,911

O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.

19,17 29,294 ,395 ,667 ,199

Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.

19,02 30,406 ,397 ,700 ,230

Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.

19,18 29,343 ,422 ,804 ,196

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25,41	34,234	5,851	4

RELIABILITY /VARIABLES=v29 v30 v31 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes

Output Created	22-Mai-2009 17:31:09	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=v29 v30 v31 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.	
Resources	Processor Time	0:00:00.015

Elapsed Time

0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7
	Excluded ^a	3	1,3
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,911	,915	3

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	6,24	,945	220
Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	6,39	,747	220
Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	6,23	,894	220

Inter-Item Correlation Matrix

	O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.
O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	1,000	,698	,815
Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	,698	1,000	,836
Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	,815	,836	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,285	6,232	6,386	,155	1,025	,008	3

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,285	6,232	6,386	,155	1,025	,008	3
Inter-Item Correlations	,783	,698	,836	,138	1,198	,004	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	12,62	2,475	,795	,665	,903
Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	12,47	3,072	,803	,700	,897
Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	12,62	2,437	,894	,804	,809

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,85	5,732	2,394	3

RELIABILITY /VARIABLES=v32 v33 v34 v35 v36 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:32:02
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v32 v33 v34 v35 v36 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7

Excluded ^a	3	1,3
Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,853	,866	5

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
No "CEF" existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	6,10	1,024	220
No "CEF" procura-se promover um ambiente de formação individualizada.	6,10	1,393	220

O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.

5,86 1,039 220

Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.

6,11 1,021 220

Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.

6,11 1,142 220

Inter-Item Correlation Matrix

	No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.	O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.
--	---	---	---	---	--

No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.

1,000 ,460 ,494 ,753 ,764

No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.	,460	1,000	,331	,426	,413
O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	,494	,331	1,000	,557	,533
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	,753	,426	,557	1,000	,910
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	,764	,413	,533	,910	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum /		N of Items
					Minimum	Variance	
Item Means	6,055	5,859	6,114	,255	1,043	,012	5
Inter-Item Correlations	,564	,331	,910	,579	2,750	,032	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	24,18	13,416	,763	,627	,800
No “CEF” procura-se promover um ambiente de formação individualizada.	24,18	13,455	,469	,234	,890
O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	24,42	14,655	,560	,330	,848
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	24,16	13,060	,826	,843	,785
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	24,17	12,405	,806	,843	,784

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30,28	20,192	4,494	5

RELIABILITY /VARIABLES=v32 v34 v35 v36 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:32:54
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

```
RELIABILITY
/VARIABLES=v32 v34 v35 v36
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR
/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
```

Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7
	Excluded ^a	3	1,3
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,890	,890	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
No "CEF" existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	6,10	1,024	220
O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	5,86	1,039	220
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	6,11	1,021	220

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	6,10	1,024	220
O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	5,86	1,039	220
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	6,11	1,021	220
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	6,11	1,142	220

Inter-Item Correlation Matrix

			Nota-se que existe	
	No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	1,000	,494	,753	,764
O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	,494	1,000	,557	,533
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	,753	,557	1,000	,910
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	,764	,533	,910	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,045	5,859	6,114	,255	1,043	,015	4
Inter-Item Correlations	,668	,494	,910	,417	1,844	,025	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	18,08	7,993	,762	,609	,857
O horário de funcionamento é adequado respondendo às necessidades institucionais.	18,32	8,877	,565	,324	,926
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	18,07	7,534	,871	,842	,817
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	18,07	6,981	,857	,843	,819

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24,18	13,455	3,668	4

RELIABILITY /VARIABLES=v32 v35 v36 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created	22-Mai-2009 17:33:33	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v32 v35 v36 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
Resources	Processor Time	0:00:00.032
	Elapsed Time	0:00:00.047

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	98,7

Excluded ^a	3	1,3
Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,926	,927	3

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
No "CEF" existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	6,10	1,024	220
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	6,11	1,021	220

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	6,10	1,024	220
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	6,11	1,021	220
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	6,11	1,142	220

Inter-Item Correlation Matrix		
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.

No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	1,000	,753	,764
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	,753	1,000	,910
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	,764	,910	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum /		N of Items
					Minimum	Variance	
Item Means	6,108	6,100	6,114	,014	1,002	,000	3
Inter-Item Correlations	,809	,753	,910	,157	1,208	,006	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------------

No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	12,22	4,466	,776	,603	,950
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	12,21	4,139	,890	,837	,863
Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	12,21	3,666	,894	,843	,859

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,32	8,877	2,979	3

RELIABILITY /VARIABLES=v37 v38 v39 v40 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes

Output Created	22-Mai-2009 17:35:33	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=v37 v38 v39 v40 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.	
Resources	Processor Time	0:00:00.031

Elapsed Time

0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	218	97,8
	Excluded ^a	5	2,2
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,572	,634	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Os equipamentos disponíveis no "CEF" são os indicados para os serviços prestados.	5,90	1,033	218
As instalações do "CEF" estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	5,68	,968	218
Os colaboradores do "CEF" encontram-se devidamente identificados.	6,37	,839	218
Os meios publicitários adequam-se à imagem que se procura transmitir.	5,68	1,429	218

Inter-Item Correlation Matrix

	Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	Os meios publicitários adequam-se à imagem que se procura transmitir.
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	1,000	,515	,575	,025
As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	,515	1,000	,378	,239
Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	,575	,378	1,000	,078
Os meios publicitários adequam-se à imagem que se procura transmitir.	,025	,239	,078	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5,907	5,679	6,367	,688	1,121	,105	4

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5,907	5,679	6,367	,688	1,121	,105	4
Inter-Item Correlations	,302	,025	,575	,549	22,913	,047	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	17,73	5,148	,448	,443	,427
As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	17,95	5,071	,529	,324	,372
Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	17,26	5,816	,444	,341	,456
Os meios publicitários adequam- se á imagem que se procura transmitir.	17,94	5,352	,140	,073	,741

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23,63	8,318	2,884	4

RELIABILITY /VARIABLES=v37 v38 v39 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created	22-Mai-2009 17:36:04	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v37 v38 v39 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	218	97,8

Excluded ^a	5	2,2
Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,741	,742	3

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Os equipamentos disponíveis no "CEF" são os indicados para os serviços prestados.	5,90	1,033	218
As instalações do "CEF" estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	5,68	,968	218

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	5,90	1,033	218
As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	5,68	,968	218
Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	6,37	,839	218

Inter-Item Correlation Matrix			
	Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	1,000	,515	,575

As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.

,515 1,000 ,378

Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.

,575 ,378 1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5,982	5,679	6,367	,688	1,121	,123	3
Inter-Item Correlations	,489	,378	,575	,196	1,519	,008	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	12,05	2,256	,653	,434	,545

As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.

12,27 2,768 ,511 ,276 ,720

Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.

11,58 3,038 ,551 ,339 ,679

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,94	5,352	2,313	3

RELIABILITY /VARIABLES=v41 v42 v43 v44 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes

Output Created

22-Mai-2009 17:38:23

Comments

Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v41 v42 v43 v44 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.	
Resources	Processor Time		0:00:00.015
	Elapsed Time		0:00:00.016

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	216	96,9
	Excluded ^a	7	3,1
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,763	,797	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	6,04	1,036	216
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	5,99	1,102	216
Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.	6,36	1,304	216
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	5,96	,947	216

Inter-Item Correlation Matrix

	Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.	Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	1,000	,820	,065	,832
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	,820	1,000	,175	,829
Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.	,065	,175	1,000	,253
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	,832	,829	,253	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,086	5,958	6,356	,398	1,067	,034	4
Inter-Item Correlations	,496	,065	,832	,767	12,856	,123	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	18,30	6,667	,688	,765	,643
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	18,36	6,100	,754	,743	,598
Os serviços prestados pelo “CEF” encontram-se ao nível das melhores organizações de formação similares.	17,99	8,414	,172	,136	,933
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	18,38	6,535	,824	,780	,585

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24,34	11,417	3,379	4

RELIABILITY /VARIABLES=v41 v42 v44 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:44:51
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v41 v42 v44 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	216	96,9

Excluded ^a	7	3,1
Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,933	,935	3

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Os serviços que me são prestados pelo "CEF" proporcionam-me satisfação.	6,04	1,036	216
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o "CEF" me iria proporcionar foi satisfeita.	5,99	1,102	216

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	6,04	1,036	216
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	5,99	1,102	216
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	5,96	,947	216

Inter-Item Correlation Matrix			
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	1,000	,820	,832

A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	,820	1,000	,829
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	,832	,829	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5,995	5,958	6,042	,083	1,014	,002	3
Inter-Item Correlations	,827	,820	,832	,012	1,015	,000	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	11,94	3,839	,863	,746	,901

A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	12,00	3,600	,861	,742	,906
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	12,03	4,157	,871	,758	,900

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,99	8,414	2,901	3

RELIABILITY /VARIABLES=v49 v50 v51 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes	
Output Created	22-Mai-2009 17:46:29
Comments	

Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=v49 v50 v51 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.	
Resources	Processor Time		0:00:00.031
	Elapsed Time		0:00:00.031

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	209	93,7
	Excluded ^a	14	6,3
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha			
Based on			
Standardized			
Cronbach's Alpha	Items	N of Items	
,490	,532	3	

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	6,25	,874	209
Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.	6,99	1,317	209
Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	6,38	1,003	209

Inter-Item Correlation Matrix			
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.	Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	

Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	1,000	,124	,488
Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.	,124	1,000	,212
Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	,488	,212	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,539	6,249	6,986	,737	1,118	,154	3
Inter-Item Correlations	,275	,124	,488	,364	3,933	,029	3

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	13,37	3,301	,360	,239	,339
Para serviços com preços idênticos a outros organismos o “CEF” continuará a ser a minha primeira opção.	12,63	2,628	,198	,045	,652
Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	13,23	2,786	,423	,261	,205

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,62	5,209	2,282	3

RELIABILITY /VARIABLES=v49 v51 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.

Reliability

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 17:46:59
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

```
RELIABILITY
/VARIABLES=v49 v51
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR
/SUMMARY=TOTAL MEANS CORR.
```

Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.015

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	212	95,1
	Excluded ^a	11	4,9
	Total	223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,654	,658	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	6,25	,870	212
Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	6,38	,998	212

Inter-Item Correlation Matrix

	Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	1,000	,490
Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	,490	1,000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	6,316	6,250	6,382	,132	1,021	,009	2
Inter-Item Correlations	,490	,490	,490	,000	1,000	,000	2

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	6,38	,996	,490	,240 . ^a	
Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	6,25	,757	,490	,240 . ^a	

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,63	2,603	1,613	2

APÊNDICES [07] **ANÁLISE FACTORIAL**

```

FACTOR  /VARIABLES v1 v2 v3 v4 v5  /MISSING LISTWISE  /ANALYSIS v1 v2 v3 v4 v5  /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION
ROTATION  /PLOT EIGEN  /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)  /EXTRACTION PC  /CRITERIA ITERATE(25)  /ROTATION VARIMAX  /SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION. ----- F A C T O R   A N A L Y S I S -----

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:02:41
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		FACTOR /VARIABLES v1 v2 v3 v4 v5 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v1 v2 v3 v4 v5 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	0:00:01.997
	Elapsed Time	0:00:02.559
	Maximum Memory Required	4396 (4,293K) bytes
Variables Created	FAC1_1	Component score 1

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.
Correlation	No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	1,000	,530	,437	,546	,425
	O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	,530	1,000	,514	,682	,479
	O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	,437	,514	1,000	,389	,480
	No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	,546	,682	,389	1,000	,604

	Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	,425	,479	,480	,604	1,000
Sig. (1-tailed)	No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.		,000	,000	,000	,000
	O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	,000		,000	,000	,000
	O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	,000	,000		,000	,000
	No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	,000	,000	,000		,000
	Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	,000	,000	,000	,000	

a. Determinant = ,138

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,783
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	435,154
	df	10
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
No "CEF" existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	1,000	,563
O "CEF" preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	1,000	,691
O "CEF" através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	1,000	,502
No "CEF" existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	1,000	,703

Os serviços prestados pelo

“CEF” contribuem para melhorar

a qualidade dos serviços gerais

da instituição.

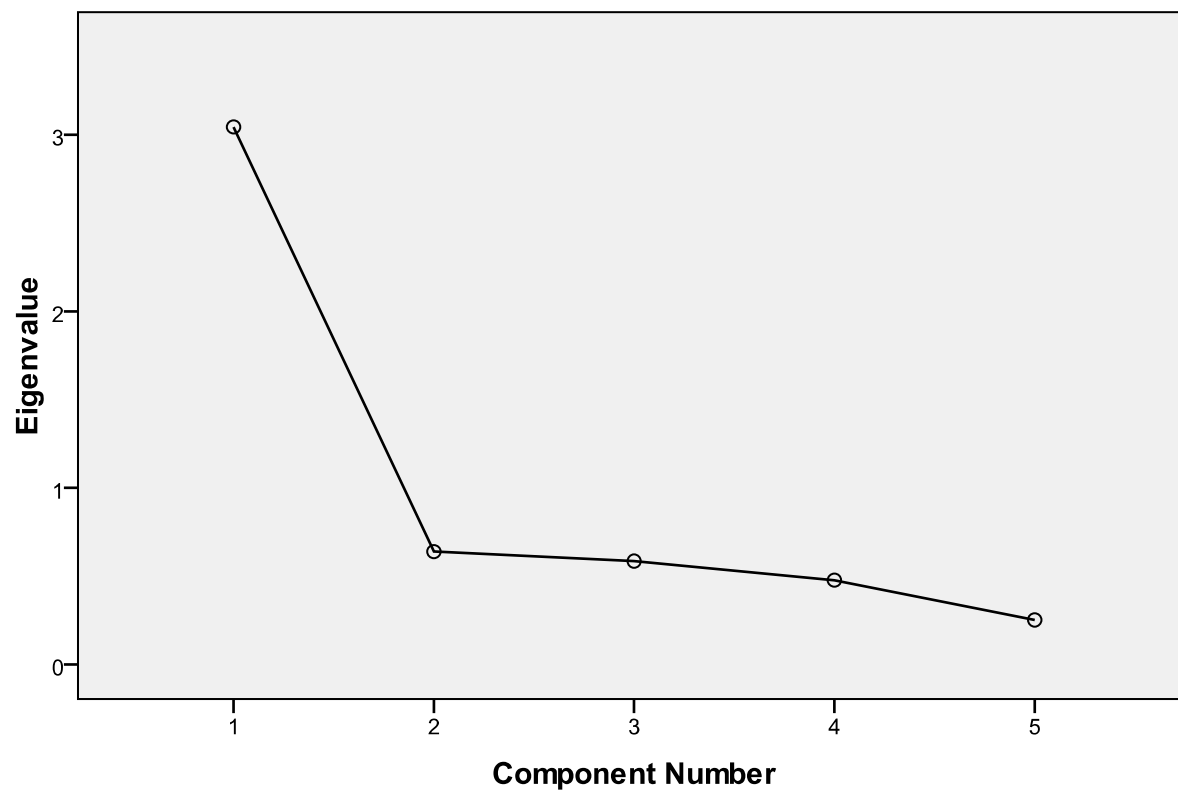
1,000 ,585

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,044	60,882	60,882	3,044	60,882	60,882
2	,640	12,791	73,673			
3	,586	11,713	85,386			
4	,478	9,560	94,946			
5	,253	5,054	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component
	1
No “CEF” existe a preocupação de fornecer serviços alicerçados em inovações tecnológicas.	,750
O “CEF” preocupa-se em fazer passar uma imagem institucional de credibilidade.	,832
O “CEF” através da sua postura institucional é uma referência na área da formação em saúde.	,708
No “CEF” existe a preocupação de manter-se um bom relacionamento com os públicos institucionais.	,839
Os serviços prestados pelo “CEF” contribuem para melhorar a qualidade dos serviços gerais da instituição.	,765

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component
was extracted. The
solution cannot be rotated.


```

FACTOR  /VARIABLES v6 v8  /MISSING LISTWISE  /ANALYSIS v6 v8  /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION  /PLOT
EIGEN  /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)  /EXTRACTION PC  /CRITERIA ITERATE(25)  /ROTATION VARIMAX  /SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:10:16
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		FACTOR /VARIABLES v6 v8 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v6 v8 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	0:00:00.531
	Elapsed Time	0:00:00.594
	Maximum Memory Required	1192 (1,164K) bytes
Variables Created	FAC1_2	Component score 1

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.
Correlation	A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	1,000	-,042
	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	-,042	1,000
Sig. (1-tailed)	A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.		,266
	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	,266	

Correlation Matrix^a

	A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.
Correlation	1,000	-,042
	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	-,042 1,000
Sig. (1-tailed)	,266	
	Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	,266

a. Determinant = ,998

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	,390
	df	1
	Sig.	,532

Communalities

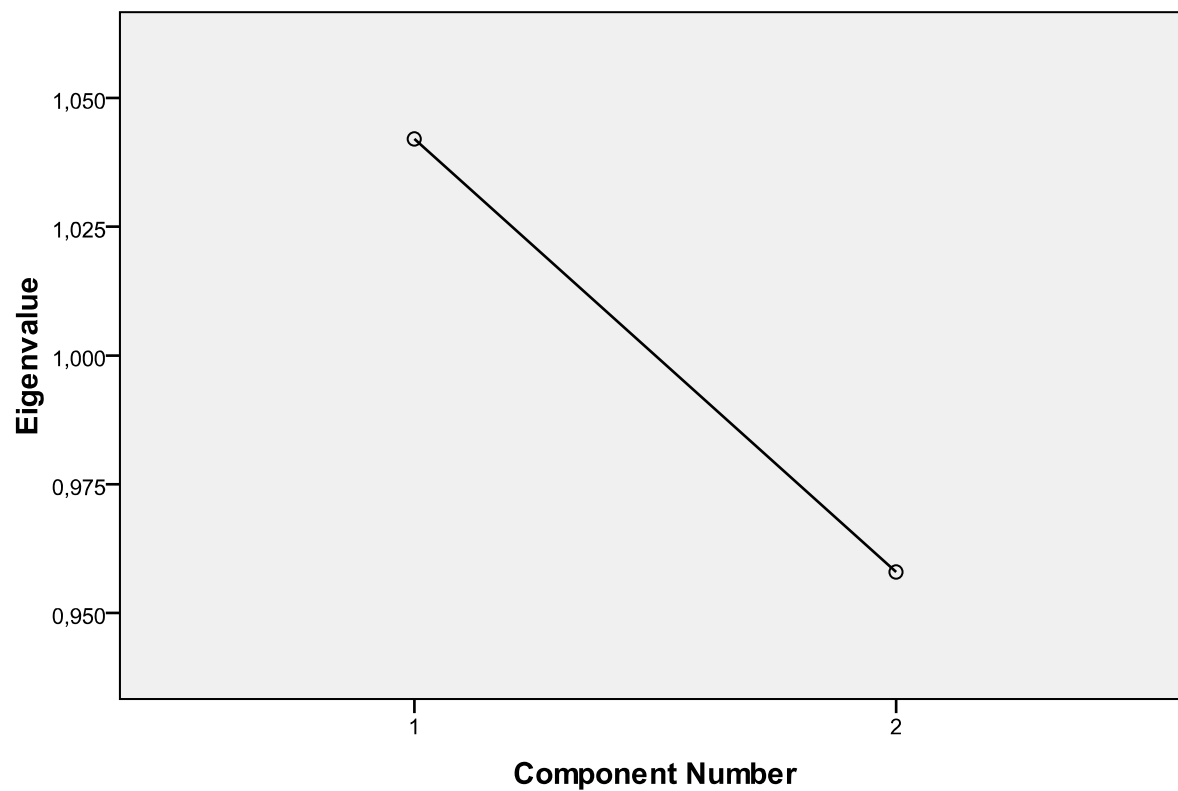
	Initial	Extraction
A formação que é ministrada no "CEF" é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	1,000	,521
Acredito que no "CEF" existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	1,000	,521

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,042	52,102	52,102	1,042	52,102	52,102
2	,958	47,898	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component
	1
A formação que é ministrada no “CEF” é reconhecida pelas instituições de saúde nacionais.	,722
Acredito que no “CEF” existe por parte dos seus colaboradores uma preocupação em fazer bem à primeira.	-,722

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.


```

FACTOR  /VARIABLES v9 v10 v11 v13 v14 v15  /MISSING LISTWISE  /ANALYSIS v9 v10 v11 v13 v14 v15  /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO
EXTRACTION ROTATION  /PLOT EIGEN  /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)  /EXTRACTION PC  /CRITERIA ITERATE(25)  /ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)  /METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:19:01
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		FACTOR /VARIABLES v9 v10 v11 v13 v14 v15 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v9 v10 v11 v13 v14 v15 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	0:00:00.592
	Elapsed Time	0:00:00.609
	Maximum Memory Required	5928 (5,789K) bytes
Variables Created	FAC1_3	Component score 1

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.
Correlation	O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	1,000	,774	,614	,573	,695	,557
	Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	,774	1,000	,586	,554	,532	,534
	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	,614	,586	1,000	,369	,578	,387
	No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	,573	,554	,369	1,000	,655	,683

	O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	,695	,532	,578	,655	1,000	,602
	No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	,557	,534	,387	,683	,602	1,000
Sig. (1-tailed)	O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.		,000	,000	,000	,000	,000
	Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	,000		,000	,000	,000	,000
	Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	,000	,000		,000	,000	,000
	No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	,000	,000	,000		,000	,000
	O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	,000	,000	,000	,000		,000

No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	,000	,000	,000	,000	,000
--	------	------	------	------	------

a. Determinant = ,027

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,825
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	794,312
	df	15
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	1,000	,770
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	1,000	,681

Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	1,000	,521
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	1,000	,628
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	1,000	,709
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	1,000	,601

Extraction Method: Principal Component Analysis.

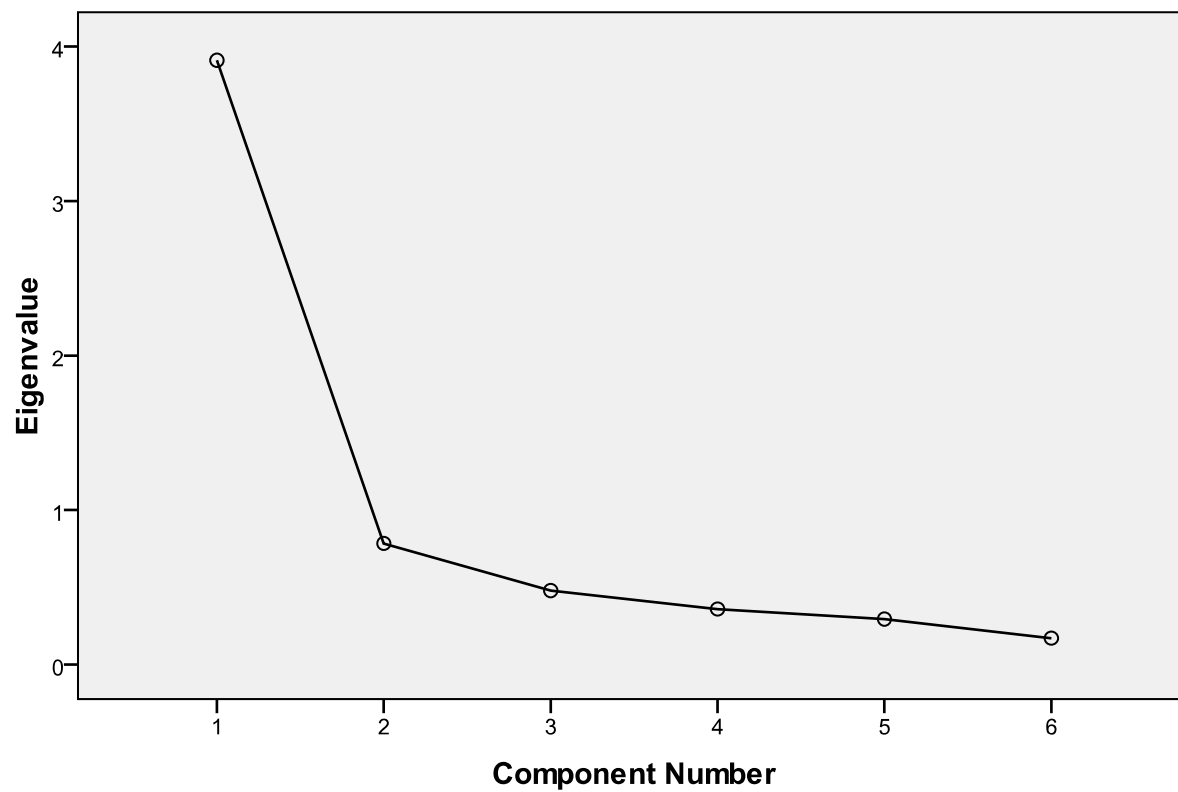
Total Variance Explained						
Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,911	65,180	65,180	3,911	65,180	65,180
2	,784	13,071	78,250			
3	,480	7,992	86,242			
4	,360	5,992	92,234			

Avaliação dos serviços prestados pelo CEF – Centro de Ensino e Formação, após certificação do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.

5	,295	4,915	97,149
6	,171	2,851	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component
	1
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	,877
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	,825
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	,722
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	,793
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	,842
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	,775

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
O “CEF” é um departamento que demonstra preocupação com a qualidade.	,877
Nota-se que os serviços que são prestados no “CEF” são de qualidade.	,825
Existe qualidade no serviço de atendimento que é efectuado pelos colaboradores do “CEF”.	,722
No “CEF” existe a preocupação de fornecer formações com conteúdos ajustados às necessidades institucionais.	,793
O “CEF” propõe um leque de serviços diversificados, ajustados às necessidades institucionais.	,842
No “CEF” a informação que é disponibilizada aos seus diversos públicos, é fidedigna.	,775

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

FACTOR /VARIABLES v17 v18 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v17 v18 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:20:44
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

FACTOR
/VARIABLES v17 v18
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS v17 v18
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET
KMO EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

Resources

Processor Time	0:00:00.546
Elapsed Time	0:00:00.561
Maximum Memory Required	1192 (1,164K) bytes

Variables Created

FAC1_4	Component score 1
--------	-------------------

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.
Correlation	A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	1,000	,764
	Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	,764	1,000
Sig. (1-tailed)	A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.		,000
	Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	,000	

a. Determinant = ,417

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	190,271
	df	1
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
A qualidade dos serviços que me são prestados pelo "CEF" justificam os emolumentos que são cobrados.	1,000	,882
Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo "CEF".	1,000	,882

Extraction Method: Principal Component Analysis.

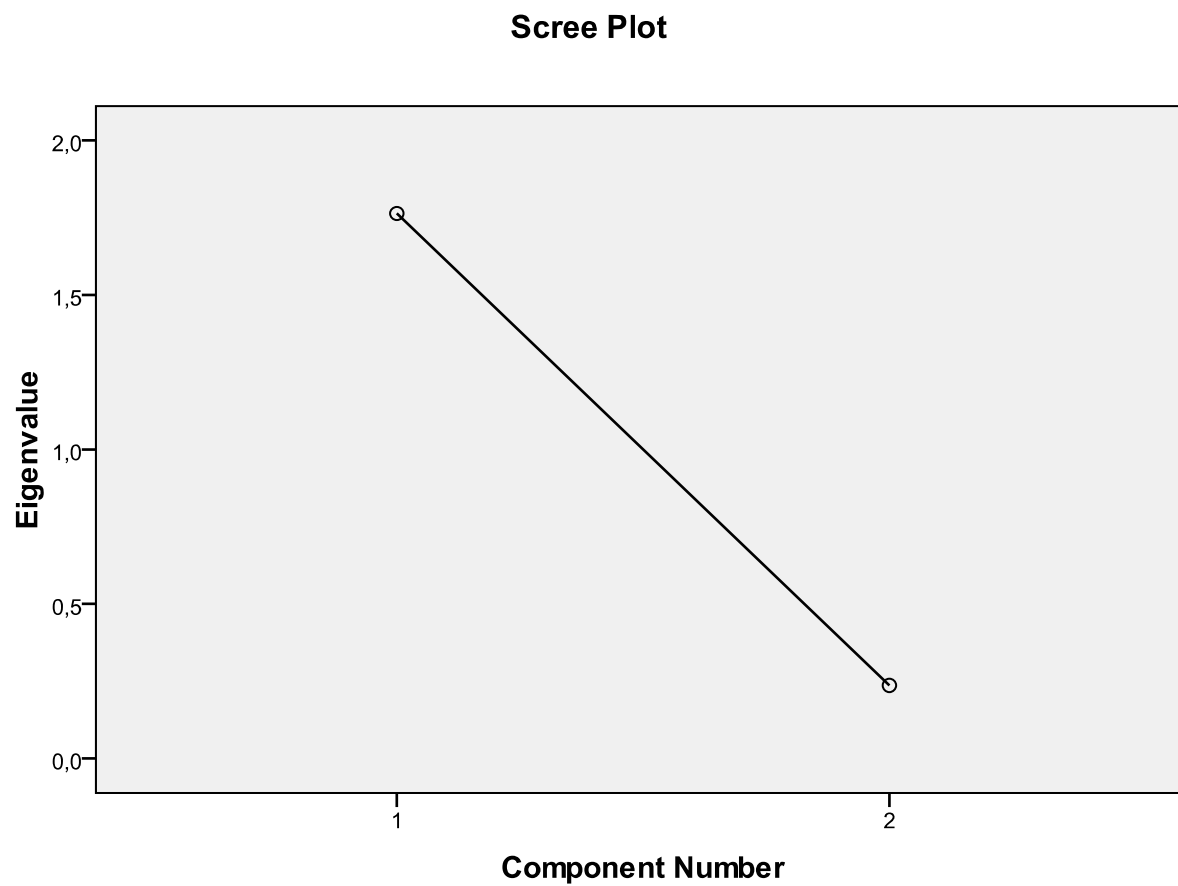
Total Variance Explained

Compon	Initial Eigenvalues	Extraction Sums of Squared Loadings
--------	---------------------	-------------------------------------

Avaliação dos serviços prestados pelo CEF – Centro de Ensino e Formação, após certificação do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001: 2000.

	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,764	88,179	88,179	1,764	88,179	88,179
2	,236	11,821	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component
	1
A qualidade dos serviços que me são prestados pelo “CEF” justificam os emolumentos que são cobrados.	,939
Os valores que me são cobrados estão ajustados ao tipo de serviços prestados pelo “CEF”.	,939

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

```

FACTOR  /VARIABLES v19 v20 v21 v22 v23  /MISSING LISTWISE  /ANALYSIS v19 v20 v21 v22 v23  /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO
EXTRACTION ROTATION  /PLOT EIGEN  /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC  /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)  /METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:22:13
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		FACTOR /VARIABLES v19 v20 v21 v22 v23 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v19 v20 v21 v22 v23 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	0:00:00.592
	Elapsed Time	0:00:00.591
	Maximum Memory Required	4396 (4,293K) bytes
Variables Created	FAC1_5	Component score 1
	FAC2_5	Component score 2

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.
Correlation	No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	1,000	,263	,653	,288	,708
	Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	,263	1,000	,517	,517	,257
	Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	,653	,517	1,000	,451	,688
	Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	,288	,517	,451	1,000	,417

	Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	,708	,257	,688	,417	1,000
Sig. (1-tailed)	No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.		,000	,000	,000	,000
	Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	,000		,000	,000	,000
	Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	,000	,000		,000	,000
	Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	,000	,000	,000		,000
	Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	,000	,000	,000	,000	

a. Determinant = ,107

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,732
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	482,993
	df	10
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
No "CEF" a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	1,000	,827
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao "CEF". As mesmas são-me esclarecidas.	1,000	,798
Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	1,000	,788

Os serviços que solicito ao

“CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.

1,000 ,705

Recebo informação acerca dos

serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.

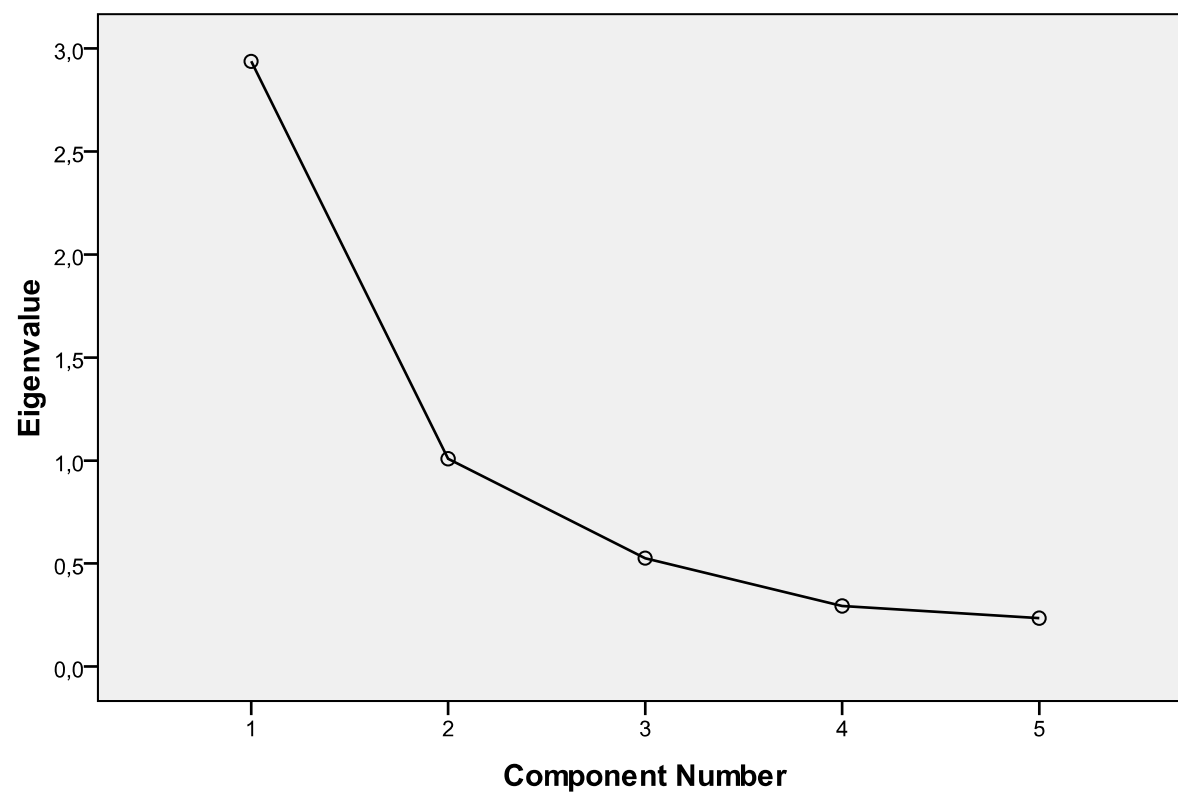
1,000 ,828

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained									
Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,937	58,744	58,744	2,937	58,744	58,744	2,256	45,127	45,127
2	1,008	20,164	78,908	1,008	20,164	78,908	1,689	33,781	78,908
3	,526	10,520	89,427						
4	,294	5,884	95,311						
5	,234	4,689	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component	
	1	2
No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	,787	-,456
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	,632	,631
Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	,884	-,078
Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	,670	,506
Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	,830	-,374

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	,904	,101
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	,133	,883
Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	,758	,463
Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	,238	,805
Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	,890	,192

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
No “CEF” a calendarização das formações que estão estipuladas são cumpridas.	,904	,101
Quando me surgem dúvidas acerca de matérias respeitantes ao “CEF”. As mesmas são-me esclarecidas.	,133	,883
Por norma o serviço que me é prestado corresponde ao que foi solicitado.	,758	,463
Os serviços que solicito ao “CEF” cumprem os prazos que estão previstos para a sua realização.	,238	,805
Recebo informação acerca dos serviços que me estão a ser prestados ou dos que se encontram pendentes.	,890	,192

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2
1	,804	,594
2	-,594	,804

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with

Kaiser Normalization.

```

FACTOR  /VARIABLES v25 v26 v27  /MISSING LISTWISE  /ANALYSIS v25 v26 v27  /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN  /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)  /EXTRACTION PC  /CRITERIA ITERATE(25)  /ROTATION VARIMAX  /SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:27:02
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		FACTOR /VARIABLES v25 v26 v27 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v25 v26 v27 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	0:00:00.515
	Elapsed Time	0:00:00.563
	Maximum Memory Required	2028 (1,980K) bytes
Variables Created	FAC1_6	Component score 1

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.		Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.
Correlation	Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	1,000	,685	,796
	Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	,685	1,000	,635
	Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	,796	,635	1,000

Sig. (1-tailed)	Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.		,000	,000
	Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	,000		,000
	Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	,000	,000	

a. Determinant = ,186

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,715
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	364,801
	df	3
	Sig.	,000

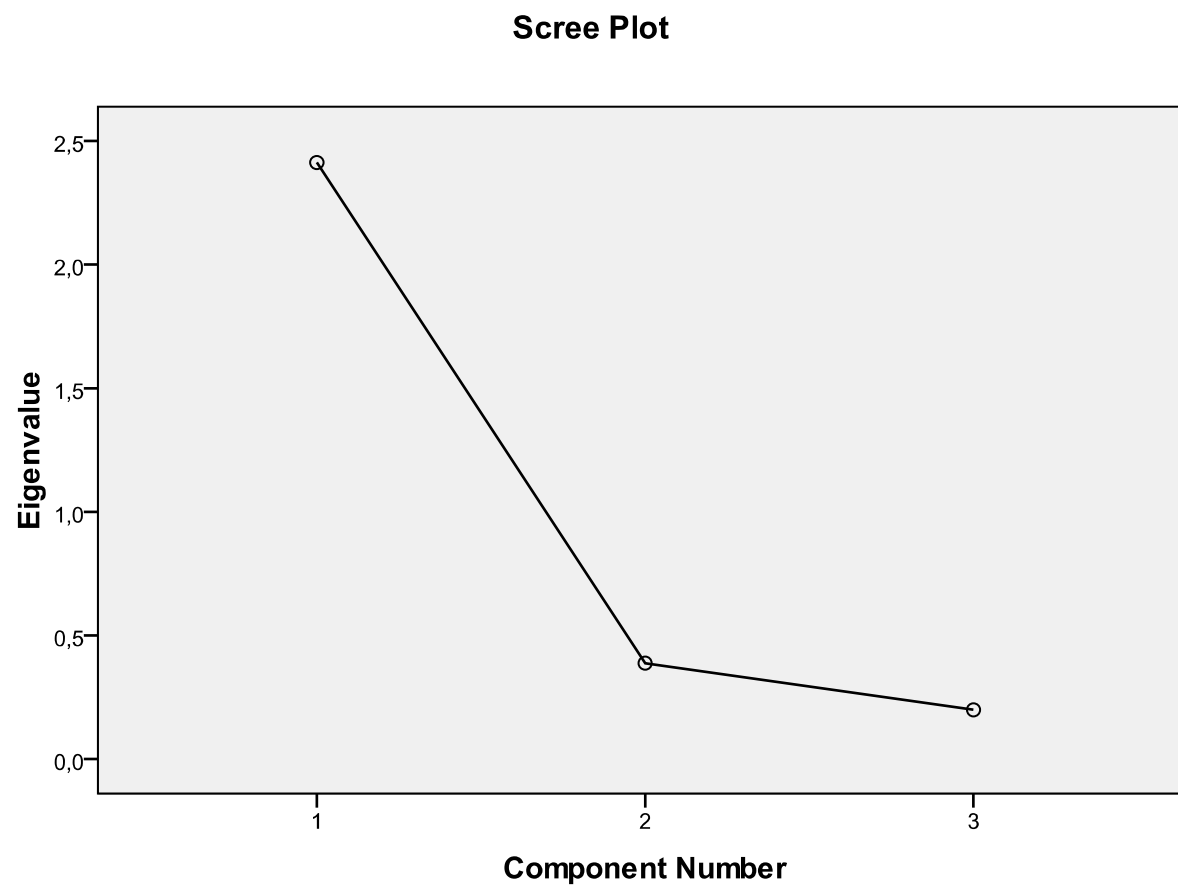
Communalities

	Initial	Extraction
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	1,000	,857
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	1,000	,733
Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	1,000	,822

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,413	80,430	80,430	2,413	80,430	80,430
2	,388	12,934	93,363			
3	,199	6,637	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component
	1
Os colaboradores demonstram vontade em ajudar-me na resolução dos assuntos que se encontram pendentes.	,926
Os serviços que me são prestados são efectuados sem reservas de nenhuma natureza ou ordem.	,856
Os colaboradores do “CEF” fornecem-me informações acerca do tempo que demora a realização do serviço.	,907

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component
was extracted. The
solution cannot be rotated.

```

FACTOR  /VARIABLES v29 v30 v31  /MISSING LISTWISE  /ANALYSIS v29 v30 v31  /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN  /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)  /EXTRACTION PC  /CRITERIA ITERATE(25)  /ROTATION VARIMAX  /SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:28:25
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		FACTOR /VARIABLES v29 v30 v31 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v29 v30 v31 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	0:00:00.515
	Elapsed Time	0:00:00.546
	Maximum Memory Required	2028 (1,980K) bytes
Variables Created	FAC1_7	Component score 1

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.
Correlation	O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	1,000	,698	,815
	Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	,698	1,000	,836
	Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	,815	,836	1,000
Sig. (1-tailed)	O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.		,000	,000

Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	,000	,000
Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	,000	,000

a. Determinant = ,101

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,708
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	498,478
	df
	3
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	1,000	,818

Nota-se por parte dos

colaboradores do “CEF” uma

preocupação em efectuar o

atendimento com cortesia.

1,000

,834

Os colaboradores demonstram

domínio dos assuntos em

matérias respeitantes do “CEF”.

1,000

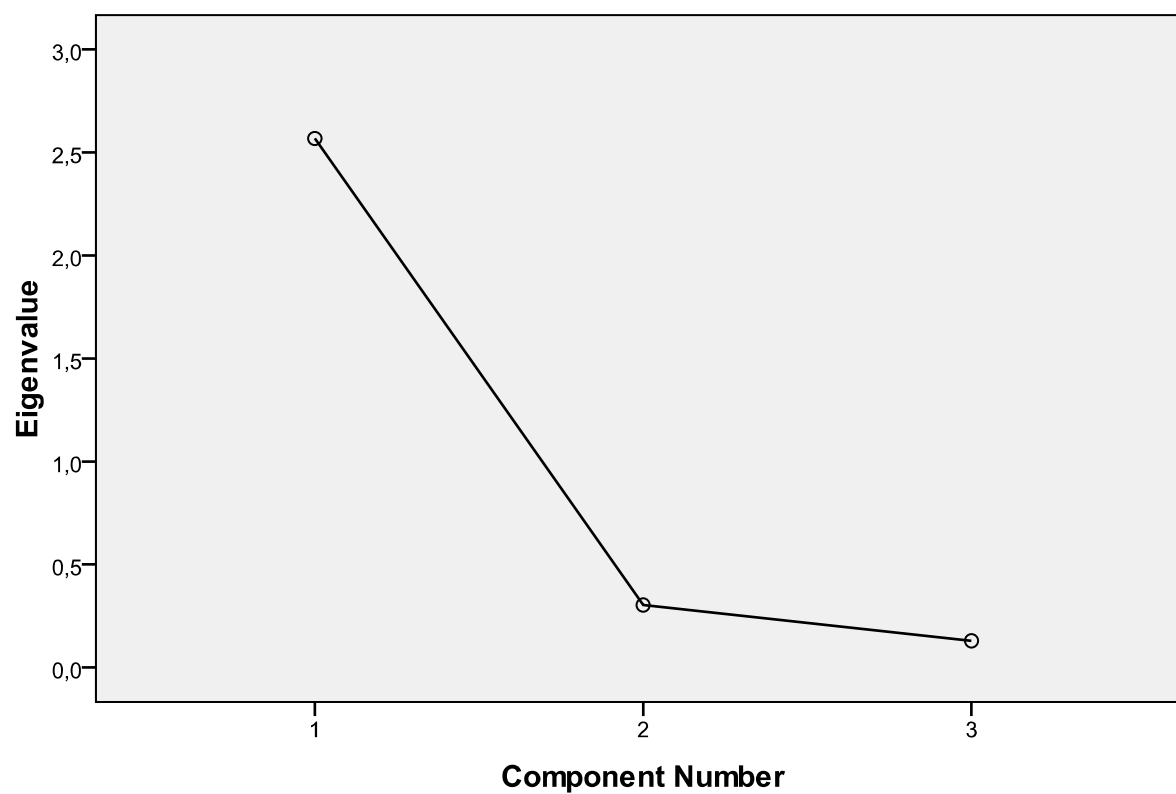
,916

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,568	85,587	85,587	2,568	85,587	85,587
2	,303	10,096	95,683			
3	,130	4,317	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component
	1
O “CEF” transmite credibilidade, ao nível do relacionamento com os diversos públicos institucionais.	,904
Nota-se por parte dos colaboradores do “CEF” uma preocupação em efectuar o atendimento com cortesia.	,913
Os colaboradores demonstram domínio dos assuntos em matérias respeitantes do “CEF”.	,957

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

FACTOR /VARIABLES v32 v35 v36 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v32 v35 v36 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:30:17
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

FACTOR
/VARIABLES v32 v35 v36
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS v32 v35 v36
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET
KMO EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

Resources

Processor Time	0:00:00.499
Elapsed Time	0:00:00.546
Maximum Memory Required	2028 (1,980K) bytes

Variables Created

FAC1_8	Component score 1
--------	-------------------

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		Nota-se que existe uma preocupação Os colaboradores No “CEF” existe a na procura de do “CEF” procuram preocupação de respostas que responder às personalizar os levem à resolução minhas serviços que me dos meus necessidades são prestados. assuntos. específicas.		
Correlation	No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	1,000	,753	,764
	Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	,753	1,000	,910
	Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	,764	,910	1,000
Sig. (1-tailed)	No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.		,000	,000
	Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	,000		,000

Os colaboradores do “CEF” procuram responder às minhas necessidades específicas.	,000	,000
--	------	------

a. Determinant = ,068

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,725
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	583,663
	df
	3
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
No “CEF” existe a preocupação de personalizar os serviços que me são prestados.	1,000	,799
Nota-se que existe uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução dos meus assuntos.	1,000	,907

Os colaboradores do “CEF”

procuram responder às minhas 1,000 ,914

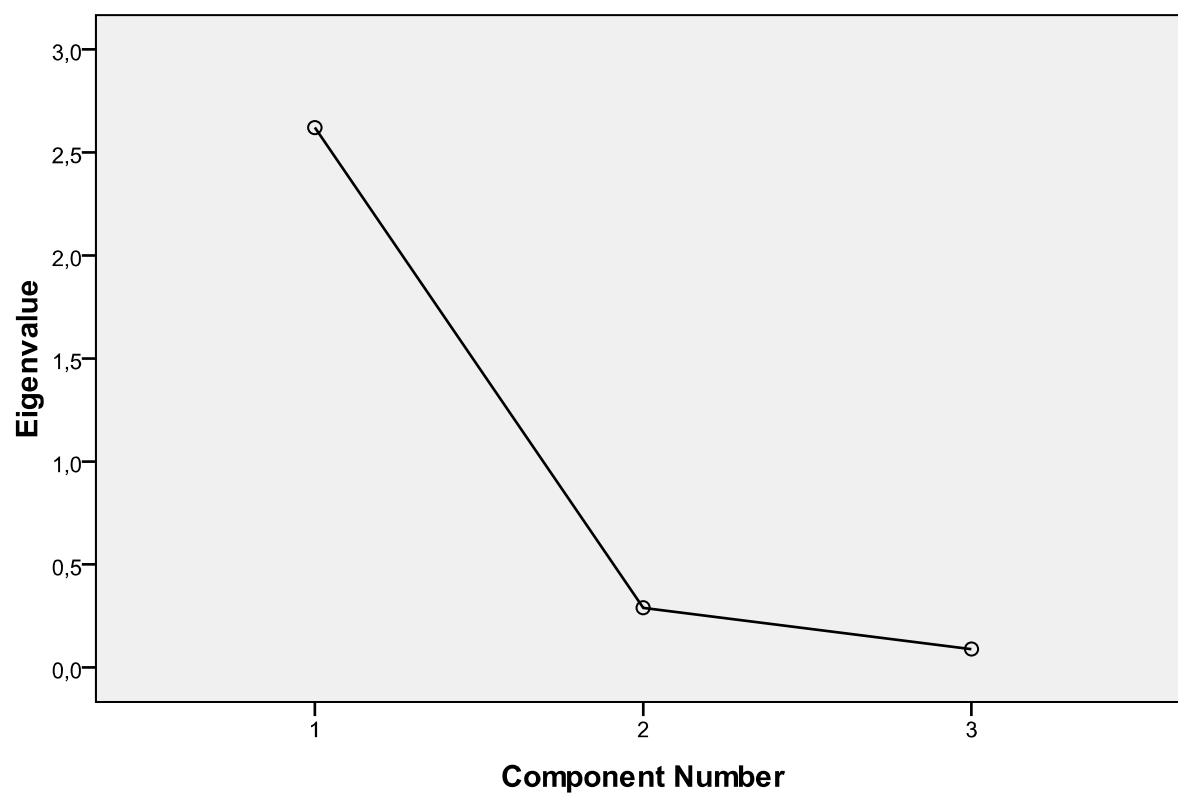
necessidades específicas.

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,620	87,349	87,349	2,620	87,349	87,349
2	,290	9,666	97,015			
3	,090	2,985	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Communalities

	Initial	Extraction
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	1,000	,756
As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	1,000	,584
Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	1,000	,643

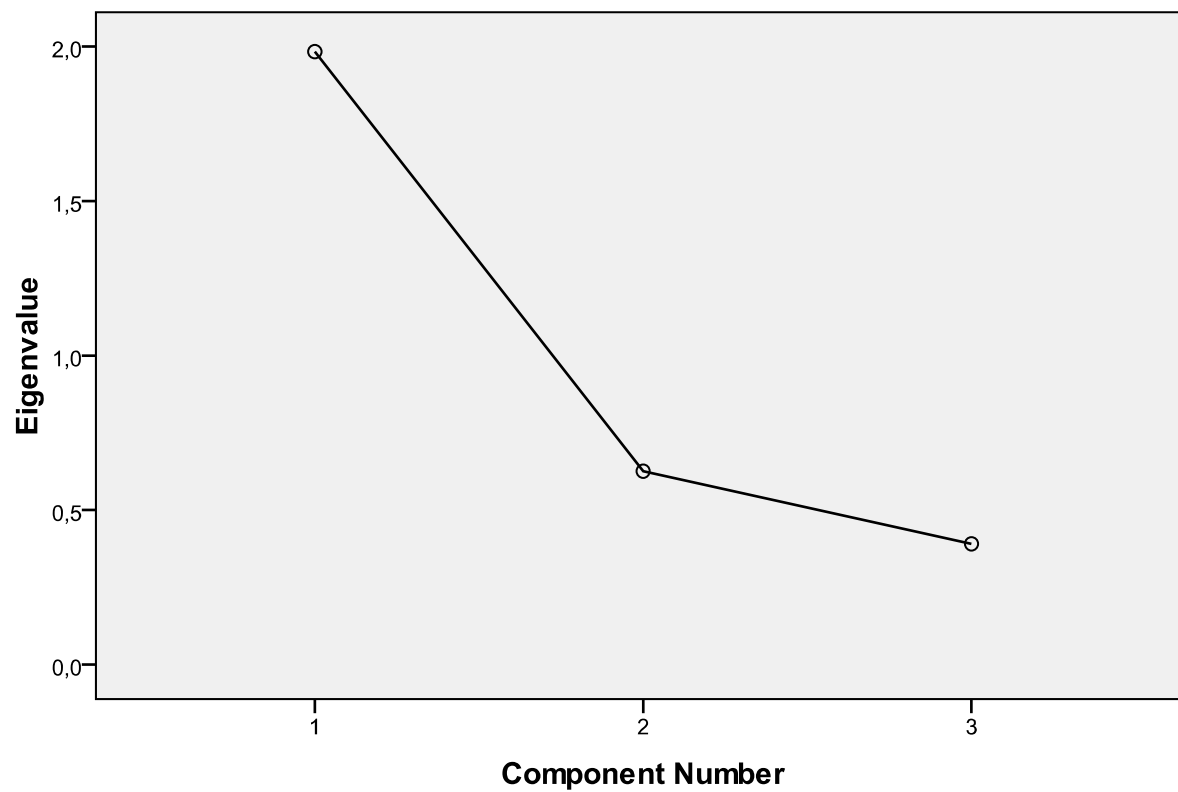
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,983	66,109	66,109	1,983	66,109	66,109
2	,626	20,862	86,971			
3	,391	13,029	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component
	1
Os equipamentos disponíveis no “CEF” são os indicados para os serviços prestados.	,869
As instalações do “CEF” estão adequadas ao tipo de serviço específico que é prestado.	,764
Os colaboradores do “CEF” encontram-se devidamente identificados.	,802

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

```

FACTOR  /VARIABLES v41 v42 v44  /MISSING LISTWISE  /ANALYSIS v41 v42 v44  /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN  /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)  /EXTRACTION PC  /CRITERIA ITERATE(25)  /ROTATION VARIMAX  /SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:32:42
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

FACTOR
/VARIABLES v41 v42 v44
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS v41 v42 v44
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET
KMO EXTRACTION ROTATION
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

Resources

Processor Time	0:00:00.499
Elapsed Time	0:00:00.530
Maximum Memory Required	2028 (1,980K) bytes

Variables Created

FAC1_10	Component score 1
---------	-------------------

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

		Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.
Correlation	Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	1,000	,820	,832
	A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	,820	1,000	,829
	Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	,832	,829	1,000
Sig. (1-tailed)	Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.		,000	,000
	A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	,000		,000
	Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	,000	,000	

a. Determinant = ,079

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,769
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	540,282
	df	3
	Sig.	,000

Communalities

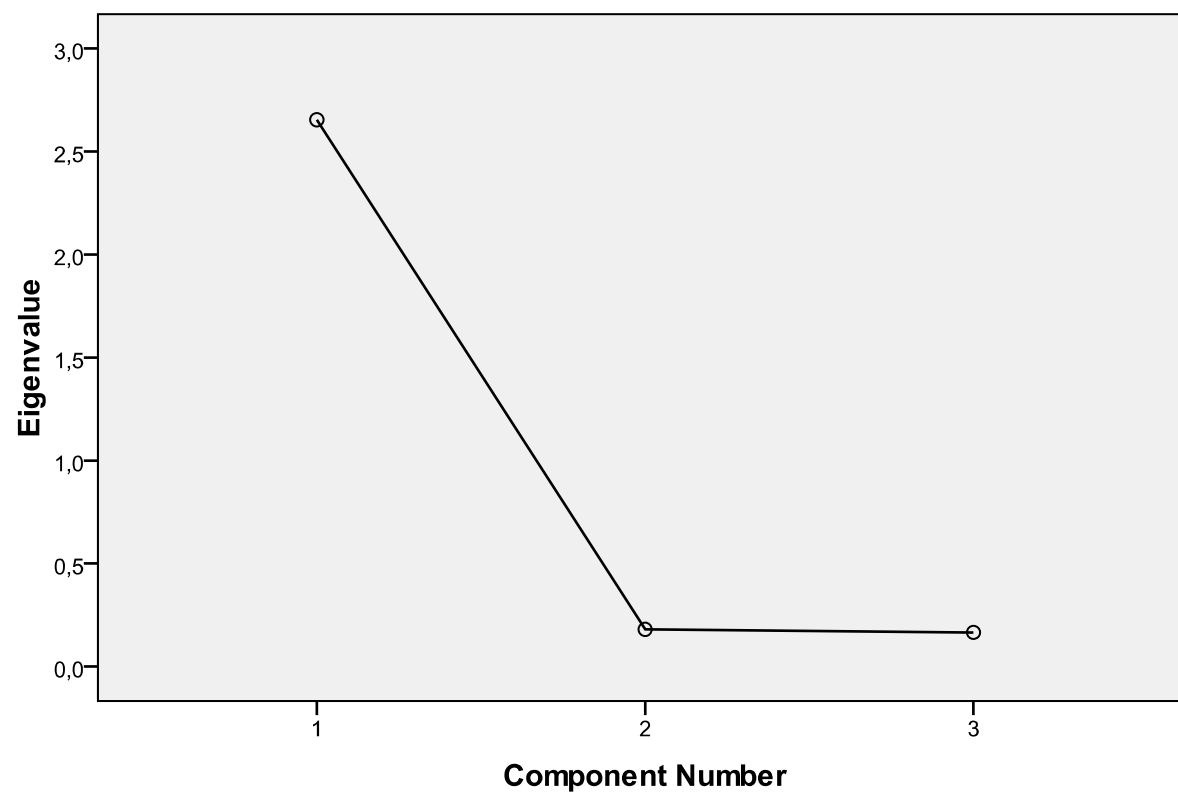
	Initial	Extraction
Os serviços que me são prestados pelo "CEF" proporcionam-me satisfação.	1,000	,883
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o "CEF" me iria proporcionar foi satisfeita.	1,000	,881
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo "CEF".	1,000	,890

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,654	88,466	88,466	2,654	88,466	88,466
2	,180	6,012	94,478			
3	,166	5,522	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component
	1
Os serviços que me são prestados pelo “CEF” proporcionam-me satisfação.	,940
A expectativa que tinha acerca dos serviços que o “CEF” me iria proporcionar foi satisfeita.	,939
Globalmente encontro-me satisfeito com os serviços que me são prestados pelo “CEF”.	,943

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

```
FACTOR /VARIABLES v49 v51 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v49 v51 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

Notes

Output Created	22-Mai-2009 18:33:58	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		FACTOR /VARIABLES v49 v51 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS v49 v51 /PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO EXTRACTION ROTATION /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	0:00:00.515
	Elapsed Time	0:00:00.546
	Maximum Memory Required	1192 (1,164K) bytes
Variables Created	FAC1_11	Component score 1

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Correlation Matrix^a

	Considero o "CEF" como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	Recomendo o "CEF" a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.
Correlation	1,000	,490
	,490	1,000
Sig. (1-tailed)		,000

Recomendo o “CEF” a outros
profissionais que desejem
efectuar formação na área da
saúde.

,000

a. Determinant = ,760

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	57,508
	df	1
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	1,000	,745

Recomendo o “CEF” a outros

profissionais que desejem

efectuar formação na área da

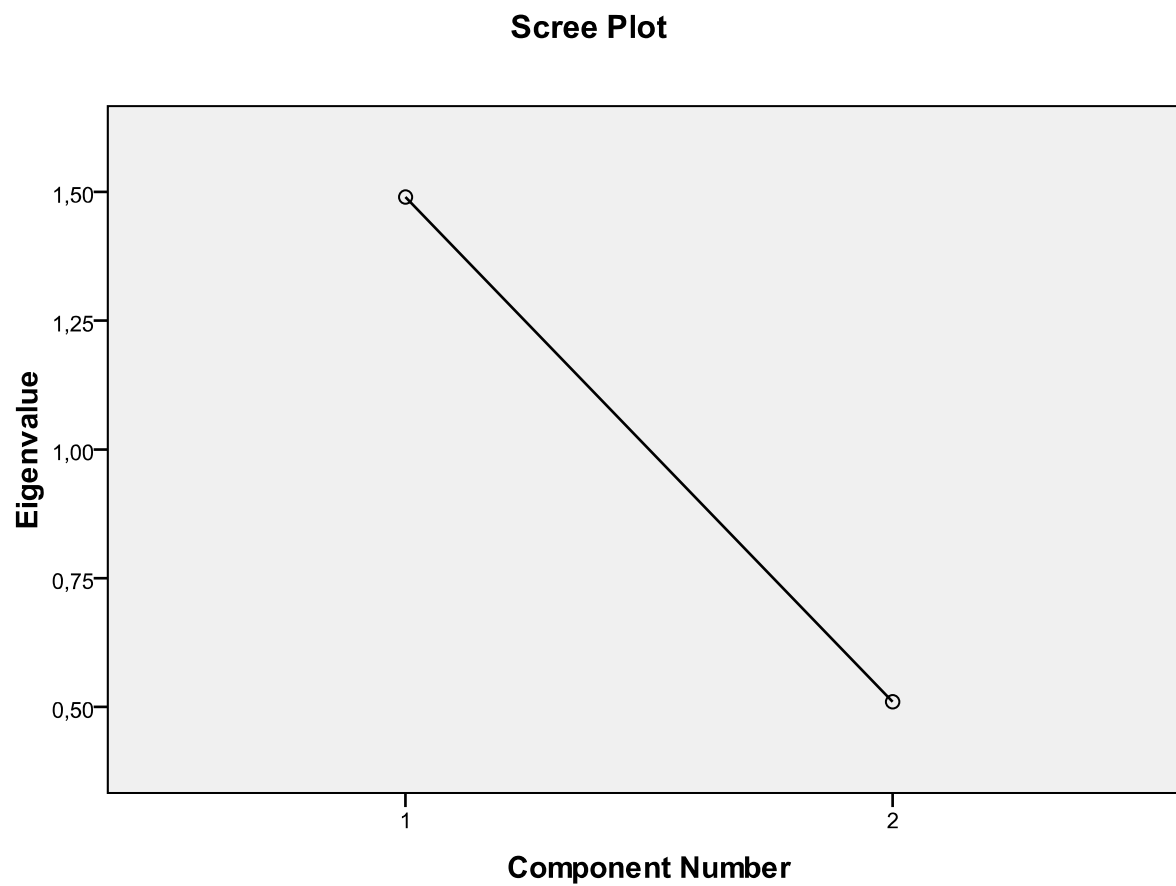
saúde.

1,000 ,745

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained						
Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,490	74,497	74,497	1,490	74,497	74,497
2	,510	25,503	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component
	1
Considero o “CEF” como opção para futuras formações que venha a realizar na minha área profissional.	,863
Recomendo o “CEF” a outros profissionais que desejem efectuar formação na área da saúde.	,863

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component

Matrix^a

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

APÊNDICES [08] **ANÁLISE DE REGRESSÃO**

IMAGEM

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1
/METHOD=ENTER IMG_1.

Regression

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:51:12
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R
ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Satis_1
/METHOD=ENTER IMG_1.
```

Resources

Processor Time	0:00:00.016
Elapsed Time	0:00:00.016
Memory Required	2860 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Variables			
Model	Variables Entered	Removed	Method
1	Imagem factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Imagem factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,679 ^a	,461	,458	,73605416	,461	182,843	1	214	,000

a. Predictors: (Constant), Imagem factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99,060	1	99,060	182,843	,000 ^a
	Residual	115,940	214	,542		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Imagem factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99,060	1	99,060	182,843	,000 ^a
	Residual	115,940	214	,542		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Imagem factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,021	,050		,424	,672	-,077	,120
	Imagem factorial	,679	,050	,679	13,522	,000	,580	,778

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Exp_1.

Regression

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 18:54:41
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R
ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Satis_1
/METHOD=ENTER Exp_1.
```

Resources

Processor Time	0:00:00.047
Elapsed Time	0:00:00.047
Memory Required	2860 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables		
	Variables Entered	Removed	Method
1	Expectativas factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,079 ^a	,006	,002	,99923527	,006	1,329	1	214	,250

a. Predictors: (Constant), Expectativas factorial

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,327	1	1,327	1,329	,250 ^a
	Residual	213,673	214	,998		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Expectativas factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	4,922E-5	,068		,001	,999	-,134	,134
	Expectativas factorial	-,078	,067	-,079	-1,153	,250	-,211	,055

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER QUAL_1.

Regression

Notes

Output Created

22-Mai-2009 18:56:23

Comments

Input

Data

D:\UFP-CEF - SPSS-
Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-
2009.sav

Active Dataset

DataSet1

Filter

<none>

Weight

<none>

	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.	
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER QUAL_1.	
Resources	Processor Time		0:00:00.078
	Elapsed Time		0:00:00.111
	Memory Required		2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Qualidade factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,809 ^a	,654	,653	,58920468	,654	405,307	1	214	,000

a. Predictors: (Constant), Qualidade factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140,707	1	140,707	405,307	,000 ^a
	Residual	74,293	214	,347		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Qualidade factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
Model		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,024	,040		,602	,548	-,055	,103
	Qualidade factorial	,811	,040	,809	20,132	,000	,731	,890

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Valor_1.

Regression

Notes

Output Created

22-Mai-2009 18:59:09

Comments

Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Valor_1.
Resources	Processor Time	0:00:00.078
	Elapsed Time	0:00:00.108
	Memory Required	2860 bytes

Additional Memory Required for
Residual Plots

0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables		Method
	Variables Entered	Removed	
1	Percepção de valor factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,164 ^a	,027	,022	,99323778	,027	5,827	1	211	,017

a. Predictors: (Constant), Percepção de valor factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,748	1	5,748	5,827	,017 ^a
	Residual	208,156	211	,987		
	Total	213,904	212			

a. Predictors: (Constant), Percepção de valor factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	-,004	,068		-,052	,958	-,138	,131
	Percepção de valor factorial	-,164	,068	-,164	-2,414	,017	-,297	-,030

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

FIABILIDADE

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Fiab_1.

Regression

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 19:01:15
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R
ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Satis_1
/METHOD=ENTER Fiab_1.
    
```

Resources	Processor Time	0:00:00.109
	Elapsed Time	0:00:00.125
	Memory Required	2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables		
	Variables Entered	Removed	Method
1	Fiabilidade factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,329 ^a	,108	,104	,94645644	,108	26,014	1	214	,000

a. Predictors: (Constant), Fiabilidade factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23,303	1	23,303	26,014	,000 ^a
	Residual	191,697	214	,896		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Fiabilidade factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,001	,064		,017	,987	-,126	,128
	Fiabilidade factorial	,326	,064	,329	5,100	,000	,200	,452

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

FIABILIDADE 2

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Fiab_2.

Regression

Notes

Output Created

22-Mai-2009 19:02:09

Comments

Input

Data

D:\UFP-CEF - SPSS-
Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-
2009.sav

	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.	
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Fiab_2.	
Resources	Processor Time		0:00:00.062
	Elapsed Time		0:00:00.094
	Memory Required		2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fiabilidade factorial 2 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,581 ^a	,338	,335	,81552943	,338	109,265	1	214	,000

a. Predictors: (Constant), Fiabilidade factorial 2

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	72,671	1	72,671	109,265	,000 ^a
	Residual	142,329	214	,665		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Fiabilidade factorial 2

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,010	,055		,179	,858	-,099	,119
	Fiabilidade factorial 2	,581	,056	,581	10,453	,000	,471	,690

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Resp_1.

Regression

Notes

Output Created	22-Mai-2009 19:03:00	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Resp_1.	
Resources	Processor Time	0:00:00.094

Elapsed Time 0:00:00.109
 Memory Required 2860 bytes
 Additional Memory Required for Residual Plots 0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables		
	Variables Entered	Removed	Method
1	Responsividade factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,543 ^a	,295	,291	,84187059	,295	89,353	1	214	,000

a. Predictors: (Constant), Responsividade factorial

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63,328	1	63,328	89,353	,000 ^a
	Residual	151,672	214	,709		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Responsividade factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,009	,057		,164	,870	-,104	,122
	Responsividade factorial	,543	,057	,543	9,453	,000	,430	,657

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Seg_1.

Regression

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 19:04:58
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R
ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Satis_1
  /METHOD=ENTER Seg_1.
    
```

Resources	Processor Time	0:00:00.109
	Elapsed Time	0:00:00.110
	Memory Required	2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

SEGURANÇA

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Variables			
Model	Variables Entered	Removed	Method

1	Segurança factorial ^a	Enter
---	----------------------------------	-------

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,741 ^a	,550	,548	,67253628	,550	261,343	1	214	,000

a. Predictors: (Constant), Segurança factorial

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118,207	1	118,207	261,343	,000 ^a
	Residual	96,793	214	,452		
	Total	215,000	215			

a. Predictors: (Constant), Segurança factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,015	,046		,333	,739	-,075	,105
	Segurança factorial	,746	,046	,741	16,166	,000	,655	,836

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Emp_1.

Regression

Notes		
Output Created	22-Mai-2009 19:06:13	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1

	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.	
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Emp_1.	
Resources	Processor Time		0:00:00.047
	Elapsed Time		0:00:00.062
	Memory Required		2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables		Method
	Variables Entered	Removed	
1	Empatia factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,781 ^a	,609	,608	,62641167	,609	333,922	1	214	,000

a. Predictors: (Constant), Empatia factorial

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131,028	1	131,028	333,922	,000 ^a
	Residual	83,972	214	,392		

Total	215,000	215
-------	---------	-----

a. Predictors: (Constant), Empatia factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
Model		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,013	,043		,308	,759	-,071	,097
	Empatia factorial	,787	,043	,781	18,274	,000	,702	,872

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

TANGÍVEIS

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER Tang_1.

Regression

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 19:06:45
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R
ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Satis_1
  /METHOD=ENTER Tang_1.
    
```

Resources	Processor Time	0:00:00.141
	Elapsed Time	0:00:00.141
	Memory Required	2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables		
	Variables Entered	Removed	Method
1	Tangíveis factorial ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangíveis factorial ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,576 ^a	,332	,328	,82335348	,332	105,151	1	212	,000

a. Predictors: (Constant), Tangíveis factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71,283	1	71,283	105,151	,000 ^a
	Residual	143,717	212	,678		
	Total	215,000	213			

a. Predictors: (Constant), Tangíveis factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71,283	1	71,283	105,151	,000 ^a
	Residual	143,717	212	,678		
	Total	215,000	213			

a. Predictors: (Constant), Tangíveis factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,009	,056		,161	,872	-,102	,120
	Tangíveis factorial	,578	,056	,576	10,254	,000	,467	,689

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Leal_1 /METHOD=ENTER Satis_1.

Regression

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 19:07:39
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R
ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Leal_1
/METHOD=ENTER Satis_1.
```

Resources

Processor Time	0:00:00.109
Elapsed Time	0:00:00.125
Memory Required	2860 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables		
	Variables Entered	Removed	Method
1	Satisfação factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Lealdade factorial

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,495 ^a	,245	,241	,82730036	,245	66,828	1	206	,000

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45,739	1	45,739	66,828	,000 ^a
	Residual	140,992	206	,684		
	Total	186,731	207			

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

b. Dependent Variable: Lealdade factorial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	-,022	,057		-,375	,708	-,135	,092
	Satisfação factorial	,471	,058	,495	8,175	,000	,358	,585

a. Dependent Variable: Lealdade factorial

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT v45 /METHOD=ENTER Satis_1.

Regression

Notes

Output Created

22-Mai-2009 19:08:41

Comments

Input

Data

D:\UFP-CEF - SPSS-
Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-
2009.sav

Active Dataset

DataSet1

Filter

<none>

Weight

<none>

	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.	
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT v45 /METHOD=ENTER Satis_1.	
Resources	Processor Time		0:00:00.109
	Elapsed Time		0:00:00.109
	Memory Required		2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Satisfação factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do “CEF”.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,044 ^a	,002	-,003	,498	,002	,407	1	213	,524

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,101	1	,101	,407	,524 ^a
	Residual	52,857	213	,248		

Total	52,958	214
-------	--------	-----

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

b. Dependent Variable: Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do “CEF”.

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2,014	,034		59,282	,000	1,947	2,081
	Satisfação factorial	,022	,034	,044	,638	,524	-,045	,089

a. Dependent Variable: Já alguma vez formalizou uma reclamação junto dos colaboradores do “CEF”.

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT v46 /METHOD=ENTER Satis_1.

Regression

Notes

Output Created

22-Mai-2009 19:09:40

Comments

Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.	
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT v46 /METHOD=ENTER Satis_1.	
Resources	Processor Time		0:00:00.015
	Elapsed Time		0:00:00.032
	Memory Required		2860 bytes

Additional Memory Required for
Residual Plots

0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Satisfação factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,225 ^a	,050	,042	1,672	,050	6,263	1	118	,014

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,514	1	17,514	6,263	,014 ^a
	Residual	329,953	118	2,796		
	Total	347,467	119			

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

b. Dependent Variable: Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	8,515	,156		54,538	,000	8,206	8,825
	Satisfação factorial	-,476	,190	-,225	-2,503	,014	-,852	-,099

a. Dependent Variable: Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT v46 /METHOD=ENTER Satis_1.

Regression

Notes		
Output Created		22-Mai-2009 19:11:41
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS- Resultados\satis_cef2008-05_-24-03- 2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R
ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT v46
/METHOD=ENTER Satis_1.
    
```

Resources	Processor Time	0:00:00.078
	Elapsed Time	0:00:00.110
	Memory Required	2860 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables		
	Variables Entered	Removed	Method
1	Satisfação factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,225 ^a	,050	,042	1,672	,050	6,263	1	118	,014

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,514	1	17,514	6,263	,014 ^a
	Residual	329,953	118	2,796		
	Total	347,467	119			

a. Predictors: (Constant), Satisfação factorial

b. Dependent Variable: Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	8,515	,156		54,538	,000	8,206	8,825
	Satisfação factorial	-,476	,190	-,225	-2,503	,014	-,852	-,099

a. Dependent Variable: Avalie a receptividade com que a reclamação foi recebida pelos colaboradores do “CEF”.

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER IMG_1 Exp_1 QUAL_1 Valor_1 Fiab_1 Fiab_2 Resp_1 Seg_1 Emp_1 Tang_1.

Regression

Notes		
Output Created	22-Mai-2009 19:14:39	
Comments		
Input	Data	D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	223
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Satis_1 /METHOD=ENTER IMG_1 Exp_1 QUAL_1 Valor_1 Fiab_1 Fiab_2 Resp_1 Seg_1 Emp_1 Tang_1.
Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.063
	Memory Required	6348 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1] D:\UFP-CEF - SPSS-Resultados\satis_cef2008-05_-24-03-2009.sav

Variables Entered/Removed			
Model	Variables Entered	Variables	
		Removed	Method
1	Tangíveis factorial, Expectativas factorial, Percepção de valor factorial, Imagem factorial, Segurança factorial, Fiabilidade factorial, Fiabilidade factorial 2, Qualidade factorial, Responsividade factorial, Empatia factorial ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,919 ^a	,845	,838	,40481051	,845	110,332	10	202	,000

a. Predictors: (Constant), Tangíveis factorial, Expectativas factorial, Percepção de valor factorial, Imagem factorial, Segurança factorial, Fiabilidade factorial, Fiabilidade factorial 2, Qualidade factorial, Responsividade factorial, Empatia factorial

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180,802	10	18,080	110,332	,000 ^a
	Residual	33,102	202	,164		
	Total	213,904	212			

a. Predictors: (Constant), Tangíveis factorial, Expectativas factorial, Percepção de valor factorial, Imagem factorial, Segurança factorial, Fiabilidade factorial, Fiabilidade factorial 2, Qualidade factorial, Responsividade factorial, Empatia factorial

b. Dependent Variable: Satisfação factorial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,028	,028		1,009	,314	-,027	,083
	Imagem factorial	,344	,048	,344	7,165	,000	,249	,439
	Expectativas factorial	,029	,047	,030	,621	,535	-,064	,123
	Qualidade factorial	,466	,051	,463	9,054	,000	,364	,567
	Percepção de valor factorial	-,089	,033	-,089	-2,717	,007	-,153	-,024
	Fiabilidade factorial	,190	,051	,191	3,694	,000	,088	,291
	Fiabilidade factorial 2	,008	,046	,008	,165	,869	-,083	,099
	Responsividade factorial	-,517	,056	-,512	-9,204	,000	-,628	-,406
	Segurança factorial	,588	,061	,584	9,563	,000	,466	,709
	Empatia factorial	-,008	,078	-,008	-,102	,919	-,161	,145
	Tangíveis factorial	,016	,037	,016	,439	,661	-,057	,090

a. Dependent Variable: Satisfação factorial

ANEXO [01] Lei Nº 53/2006, de 7 de Dezembro – Mobilidade de Trabalhadores da Administração Pública

Lei n.º 53/2006 de 7 de Dezembro

**Estabelece o regime comum de mobilidade entre serviços dos funcionários
e
agentes da Administração Pública visando o seu aproveitamento racional.**

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

CAPÍTULO I

Objecto, âmbito e instrumentos de mobilidade

Artigo 1.º

Objecto

- 1 - A presente lei estabelece o regime comum de mobilidade entre serviços dos funcionários e agentes da Administração, visando o seu aproveitamento racional.
- 2 - O disposto no número anterior não prejudica a vigência dos instrumentos e normativos específicos de mobilidade aplicáveis a corpos especiais, a carreiras de regime especial e a pessoal que exerça funções nos serviços periféricos externos do Estado.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

- 1 - A presente lei aplica-se a todos os serviços da administração directa e indirecta do Estado, com excepção das entidades públicas empresariais.
- 2 - Aos serviços periféricos externos do Estado são apenas aplicáveis as disposições da presente lei relativas a instrumentos de mobilidade geral.
- 3 - A presente lei aplica-se aos serviços da administração regional e autárquica, com excepção das respectivas entidades públicas empresariais, directa e imediatamente no que respeita ao reinício de funções em serviço de pessoal colocado em situação de mobilidade especial e mediante adaptação por diplomas próprios nas restantes matérias.

Artigo 3.º

Instrumentos de mobilidade

- 1 - A mobilidade opera-se mediante instrumentos de mobilidade geral e de mobilidade especial.
- 2 - São instrumentos de mobilidade geral:
 - a) A transferência;
 - b) A permuta;
 - c) A requisição;
 - d) O destacamento;
 - e) A afectação específica;
 - f) A cedência especial.
- 3 - São instrumentos de mobilidade especial:
 - a) A reafectação;
 - b) O reinício de funções de pessoal colocado em situação de mobilidade especial.

CAPÍTULO II

Mobilidade geral

Artigo 4.º

Transferência

- 1 - A transferência consiste na nomeação do funcionário, sem prévia aprovação em concurso, para lugar vago do quadro de outro serviço:
- a) Da mesma categoria e carreira;
 - b) De carreira diferente desde que os requisitos habilitacionais exigíveis sejam idênticos e haja identidade ou afinidade de conteúdo funcional entre as carreiras.
- 2 - Da transferência não pode resultar o preenchimento de vagas postas a concurso à data da emissão do despacho que a defere ou determina.
- 3 - A transferência faz-se a requerimento do funcionário desde que se verifique o interesse e a conveniência da Administração ou por iniciativa desta e com o acordo daquele.
- 4 - O acordo do funcionário é dispensado no caso de a transferência ocorrer para serviço situado no concelho do seu serviço de origem ou da sua residência.
- 5 - O acordo do funcionário é igualmente dispensado se o serviço de origem ou a residência do funcionário se situar no concelho de Lisboa ou no do Porto e a transferência ocorrer para serviço situado em concelho confinante com qualquer daqueles.
- 6 - A transferência pode ainda ocorrer para qualquer outro concelho, com dispensa do acordo do funcionário, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições, aferidas em função da utilização de transportes públicos:
- a) Não implique despesas mensais para deslocações entre a residência e o local de trabalho, em ambos os sentidos, superiores a 8% da remuneração líquida mensal ou, sendo superiores, que não ultrapassem as despesas mensais para deslocações entre a residência e o serviço de origem;
 - b) O tempo gasto naquelas deslocações não exceda 25% do horário de trabalho ou, excedendo-o, não ultrapasse o tempo gasto nas deslocações entre a residência e o serviço de origem.
- 7 - O disposto no número anterior não é aplicável quando o funcionário invoque e comprove que da transferência lhe adviria prejuízo sério para a sua vida pessoal.
- 8 - A transferência não depende de autorização do serviço de origem quando ocorra:
- a) Para os serviços periféricos do Estado e para as autarquias locais;
 - b) Por iniciativa do funcionário, desde que se verifique fundado interesse do serviço de destino, reconhecido por despacho do respectivo membro do Governo.
- 9 - A transferência de funcionário nomeado em lugar a extinguir quando vagar faz-se para lugar vago ou para lugar a criar e a extinguir quando vagar no quadro de pessoal do serviço de destino.

Artigo 5.º

Permuta

- 1 - A permuta é a nomeação recíproca e simultânea de funcionários pertencentes a quadros de pessoal de serviços distintos, podendo ocorrer para lugar vago do quadro do outro serviço:
- a) Da mesma categoria e carreira;
 - b) De carreira diferente desde que os requisitos habilitacionais exigíveis sejam idênticos e haja identidade ou afinidade de conteúdo funcional entre as carreiras.
- 2 - À permuta é aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.os 2 a 9 do artigo anterior.

Artigo 6.º

Requisição e destacamento

- 1 - Entende-se por «requisição e destacamento» o exercício de funções a título transitório em serviço diferente daquele a que pertence o funcionário ou agente sem ocupação de lugar do quadro, sendo os encargos suportados pelo serviço de destino, no caso da requisição, e pelo serviço de origem, no caso do destacamento.

- 2 - A requisição e o destacamento fazem-se para a categoria e carreira que o funcionário ou agente já detém.
- 3 - A requisição pode ainda fazer-se para a categoria imediatamente superior da mesma carreira ou para categoria de carreira diferente desde que o funcionário ou agente preencha, em ambos os casos, os requisitos legais para o respectivo provimento.
- 4 - A requisição e o destacamento fazem-se por períodos até um ano, prorrogáveis até ao limite de três anos.
- 5 - A requisição e o destacamento não têm limite de duração nos casos em que, de acordo com a lei, as funções só possam ser exercidas naqueles regimes.
- 6 - O serviço de origem pode condicionar a sua autorização ao compromisso de, findo o período de um ano, se proceder à transferência para o serviço de destino ou ao regresso ao serviço de origem.
- 7 - O destacamento para outro serviço carece sempre de autorização do serviço de origem.
- 8 - Decorrido o prazo previsto no n.º 4:
- a) O funcionário ou agente regressa obrigatoriamente ao serviço de origem, não podendo ser requisitado ou destacado para o mesmo serviço durante o prazo de um ano; ou
- b) O funcionário é transferido para o serviço onde se encontra requisitado ou destacado, para lugar vago do respectivo quadro ou para lugar a criar e a extinguir quando vagar, aplicando-se, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 4.º
- 9 - Sem prejuízo do disposto no n.º 7, à requisição e ao destacamento é aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.os 3 a 8 do artigo 4.º

Artigo 7.º

Recusa de transferência ou requisição

- 1 - Nos casos em que careçam de autorização do serviço de origem, a transferência e a requisição de funcionários e agentes só podem ser recusadas quando fundamentadas em motivos de imprescindibilidade para o serviço.
- 2 - A recusa a que se refere o número anterior depende de despacho de homologação do membro do Governo de que depende o serviço, devendo ser comunicada ao serviço e ao funcionário ou agente interessados no prazo de 30 dias contados a partir da data de entrada do pedido no serviço de origem.
- 3 - A falta de comunicação da recusa dentro do prazo determina o deferimento do pedido.

Artigo 8.º

Afectação específica

- 1 - Entende-se por «afectação específica de funcionário ou agente» o exercício de funções próprias da sua categoria e carreira noutro serviço ou pessoa colectiva pública, para satisfação de necessidades específicas e transitórias, se necessário em acumulação com as do serviço de origem.
- 2 - A afectação específica é determinada por despacho conjunto dos dirigentes máximos dos serviços ou pessoa colectiva pública envolvidos, por sua iniciativa ou a requerimento do funcionário ou agente.
- 3 - O despacho referido no número anterior fixa o regime de prestação de trabalho do funcionário ou agente a afectar, designadamente em matéria de horário e sem prejuízo do regime de duração semanal de trabalho.
- 4 - A afectação específica faz-se por períodos até seis meses, prorrogáveis até ao limite de um ano.

5 - Salvo acordo em contrário, constitui encargo do serviço de origem a remuneração das funções exercidas no outro serviço ou pessoa colectiva pública.

6 - À afectação específica é aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.os 4 a 7 do artigo 4.º

Artigo 9.º

Cedência especial

1 - Mediante acordo de cedência especial entre serviços ou com pessoa colectiva pública, o funcionário ou agente que tenha dado o seu consentimento expresso por escrito pode exercer funções noutro serviço ou pessoa colectiva pública em regime de

contrato de trabalho, com suspensão do seu estatuto de funcionário ou agente.

2 - A cedência especial sujeita o funcionário ou agente às ordens e instruções do serviço ou pessoa colectiva pública onde vai prestar funções, sendo remunerado por estes nos termos do acordo.

3 - O exercício do poder disciplinar compete ao serviço ou pessoa colectiva pública cessionários, excepto quando esteja em causa a aplicação de penas disciplinares expulsivas.

4 - Os comportamentos do funcionário ou agente cedido têm relevância no âmbito da relação jurídica de emprego público titulada por nomeação, devendo o procedimento disciplinar que apure as infracções disciplinares respeitar o Estatuto Disciplinar dos Funcionários e Agentes da Administração Pública.

5 - O funcionário ou agente cedido tem direito:

a) À contagem, na categoria de origem, do tempo de serviço prestado em regime de contrato de trabalho;

b) A optar pela manutenção do regime de protecção social da função pública, incidindo

os descontos sobre o montante da remuneração que lhe competiria na categoria de origem;

c) A ser opositor aos concursos de pessoal do funcionalismo público para os quais preencha os requisitos legais.

6 - No caso previsto na alínea b) do número anterior, o serviço ou pessoa colectiva pública de destino deve comparticipar:

a) No financiamento da Caixa Geral de Aposentações com a importância que se encontrar legalmente estabelecida para a contribuição das entidades empregadoras no sistema de protecção social da função pública em matéria de pensões;

b) Nas despesas de administração da Assistência na Doença aos Servidores do Estado (ADSE), nos termos legais aplicáveis.

7 - No caso da alínea c) do n.º 5 e sem prejuízo de um novo acordo de cedência, o acordo de cedência especial extingue-se pelo provimento na sequência do concurso.

Artigo 10.º

Extensão do âmbito da cedência especial

1 - O regime previsto no artigo anterior é aplicável, com as necessárias adaptações, à cedência de funcionário ou agente a pessoa colectiva privada quando existam razões de interesse público que justifiquem a cedência.

2 - Com excepção do disposto nos n.os 2 e 3 do artigo anterior e com as necessárias adaptações, o regime da cedência é igualmente aplicável aos casos em que o funcionário ou agente de um serviço passa a exercer funções nesse mesmo serviço em regime de contrato de trabalho.

CAPÍTULO III

Mobilidade especial

SECÇÃO I

Procedimentos geradores dos instrumentos de mobilidade especial

Artigo 11.º

Enumeração

1 - O pessoal que tenha a qualidade de funcionário ou agente dos serviços que sejam objecto de extinção, fusão e reestruturação ou de racionalização de efectivos pode ser

mantido no respectivo serviço, sujeito a instrumentos de mobilidade ou colocado em situação de mobilidade especial, de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Em caso de extinção;
- b) Em caso de fusão;
- c) Em caso de reestruturação;
- d) Em caso de racionalização de efectivos.

2 - O disposto no número anterior é igualmente aplicável quando o objecto das modalidades de reorganização de serviços sejam subunidades orgânicas que se integrem em serviço ou dele dependam, estabelecimentos públicos periféricos sem personalidade jurídica e, no caso de racionalização de efectivos, os recursos humanos

integrados no mesmo grupo de pessoal, na mesma carreira ou na mesma área funcional.

3 - Para efeitos do presente capítulo, considera-se «serviço integrador» aquele que integre atribuições ou competências transferidas de outro serviço ou pessoal que, por mobilidade especial, lhe é reafectado.

4 - Nos casos previstos nos n.os 1 e 2 e durante o decurso dos respectivos processos, o regime da colocação em situação de mobilidade especial constante da presente secção não impede a opção voluntária por essa situação desde que obtida a anuência do dirigente máximo do serviço.

5 - Fora dos casos previstos nos n.os 1 e 2 pode ser proferido despacho pelos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública, publicado no Diário da República, definindo, por períodos temporais, os grupos de pessoal, carreiras ou categorias e escalões etários do pessoal que pode solicitar colocação em situação de mobilidade especial.

Artigo 12.º

Procedimento em caso de extinção

1 - O procedimento regulado no presente artigo aplica-se aos casos de extinção de serviços.

2 - No decurso do processo de extinção decorre igualmente o período de mobilidade voluntária do pessoal, durante o qual não podem ser recusados os pedidos de mobilidade geral formulados por outros serviços.

3 - Para apoio à mobilidade voluntária referida no número anterior a lista do pessoal do

serviço extinto é publicada, por determinação do seu dirigente máximo, na bolsa de emprego público (BEP) até cinco dias úteis após o início do processo.

4 - A mobilidade voluntária relativamente ao pessoal seleccionado para execução das actividades do serviço extinto que devam ser asseguradas até à extinção produz efeitos na data em que se conclua o respectivo processo.

5 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o pessoal que exerça funções no serviço extinto em regime de comissão de serviço, comissão de serviço extraordinária, requisição, destacamento ou de outro instrumento de mobilidade geral, a título transitório, regressa ao serviço de origem ou cessa funções, conforme o caso, na data da conclusão do processo.

6 - O pessoal do serviço extinto que exerça funções noutro serviço num dos regimes referidos no número anterior mantém-se no exercício dessas funções, excepto se também este serviço tiver sido extinto ou nele tiver sido sujeito a instrumento de mobilidade ou colocado em situação de mobilidade especial.

7 - O pessoal do serviço extinto que se encontre em qualquer situação de licença sem

vencimento mantém-se nessa situação, aplicando-se-lhe o respectivo regime e sendo colocado em situação de mobilidade especial quando cessar a licença.

8 - Concluído o processo de extinção, o membro do Governo aprova, por despacho publicado no Diário da República, a lista nominativa do pessoal que, não tendo obtido colocação nos termos do n.º 2 nem se encontrando nas situações previstas nos n.os 5 e 6, é colocado em situação de mobilidade especial, a qual produz efeitos, sem prejuízo do disposto no número anterior, à data daquela conclusão.

9 - O exercício de funções a título transitório por parte do pessoal referido no n.º 6, pelo

prazo de um ano após a extinção do serviço de origem, determina o provimento automático, por opção do interessado, em lugar vago ou a criar e a extinguir quando vagar do quadro de pessoal do serviço onde exerce funções, com a natureza do vínculo e na carreira, categoria, escalão e índice que o funcionário ou agente detinha no serviço extinto, excepto quando, entretanto, tenha sido integrado por tempo indeterminado em outro serviço.

10 - Em caso de impossibilidade legal de aplicação do disposto no número anterior, pode o interessado optar pelo seu provimento automático em idênticas condições às ali previstas no quadro de pessoal da secretaria-geral ou departamento governamental

de recursos humanos do ministério em que o serviço extinto se integrava.

11 - O disposto nos n.os 9 e 10 é apenas aplicável quando o quadro de pessoal do serviço preveja a carreira e a categoria que o funcionário ou agente detinha no serviço extinto.

12 - Em caso contrário, por opção do interessado, o provimento automático opera-se em lugar vago ou a criar e a extinguir quando vagar de carreira prevista no quadro de pessoal do serviço compatível com as habilitações literárias e profissionais do funcionário ou agente, sendo este posicionado na categoria, escalão e índice determinados nos termos da lei geral.

13 - Quando não seja exercida qualquer das opções previstas nos números anteriores, bem como quando cesse o exercício de funções a título transitório antes de

decorrido um ano após a extinção do serviço de origem, o funcionário ou agente é colocado, no termo do exercício transitório de funções, em situação de mobilidade especial.

Artigo 13.º

Procedimento em caso de fusão

1 - O procedimento regulado no presente artigo aplica-se aos casos de fusão de serviços.

2 - O diploma que determina ou concretiza a fusão fixa os critérios gerais e abstractos de selecção do pessoal necessário à prossecução das atribuições ou ao exercício das

competências transferidas e que deve ser reafectado ao serviço integrador.

3 - Com a entrada em vigor do diploma orgânico do serviço integrador inicia-se o procedimento de reafecção de pessoal, devendo o dirigente máximo do serviço integrador, ouvido o dirigente máximo do serviço extinto, elaborar:

a) Lista de actividades e procedimentos que devem ser assegurados para a prossecução e o exercício das atribuições e competências a transferir e para a realização de objectivos, em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;

b) Lista dos postos de trabalho necessários para assegurar as actividades e procedimentos referidos na alínea anterior, por subunidade orgânica ou estabelecimento público periférico sem personalidade jurídica, quando se justifique, identificando a carreira e as áreas funcional, habilitacional e geográfica, quando

necessárias, com a respectiva fundamentação e em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;

c) Mapa comparativo entre o número de efectivos existentes no serviço extinto, o número dos efectivos anteriormente afectos à prossecução das atribuições ou ao exercício das competências transferidas e o número de postos de trabalho referido na alínea anterior.

4 - As listas e o mapa referidos no número anterior são apresentados, para aprovação,

ao membro do Governo de que dependa o serviço integrador, bem como aos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública.

5 - As listas referidas nos números anteriores, após aprovação, são publicitadas em locais próprios do serviço que se extingue, após o que se iniciam as operações de selecção do pessoal a reafectar quando o número de postos de trabalho seja inferior ao número dos efectivos anteriormente afectos à prossecução das atribuições ou ao exercício das competências transferidas.

6 - Para selecção do pessoal a reafectar aplicam-se os métodos referidos nos artigos 16.º a 18.º

7 - O pessoal a reafectar, seleccionado, quando necessário, pelas operações e métodos referidos nos números anteriores, é reafecto ao serviço integrador com efeitos à data que seja fixada no despacho do dirigente máximo desse serviço que proceda à reafecção.

8 - O pessoal que exerça funções no serviço extinto, em regime de comissão de serviço, comissão de serviço extraordinária, requisição, destacamento ou de outro instrumento de mobilidade geral, a título transitório, quando não seja reafecto nos termos do número anterior regressa ao serviço de origem ou cessa funções, conforme o caso, na data fixada naquele número.

9 - O pessoal do serviço extinto que exerça funções noutro serviço num dos regimes referidos no número anterior mantém-se no exercício dessas funções, excepto se também este serviço tiver sido extinto ou nele tiver sido sujeito a instrumento de mobilidade ou colocado em situação de mobilidade especial.

10 - O pessoal do serviço extinto que se encontre em qualquer situação de licença sem vencimento mantém-se nessa situação, aplicando-se-lhe o respectivo regime e sendo colocado em situação de mobilidade especial quando cessar a licença.

11 - O pessoal do serviço extinto que, cumulativamente, não seja reafecto nos termos do n.º 7 e não se inclua no disposto nos n.os 8 e 9 é colocado em situação de mobilidade especial, por lista nominativa aprovada pelo dirigente referido no n.º 7 ou pelo dirigente máximo responsável pela coordenação do processo, conforme os casos, a publicar no Diário da República, a qual produz efeitos, sem prejuízo do disposto no número anterior, à data da reafecção do restante pessoal ao serviço integrador.

12 - Após a reafecção referida no n.º 7, o procedimento referido no artigo 15.º pode ser aplicado ao restante pessoal do serviço integrador.

13 - É correspondentemente aplicável o disposto nos n.os 9 a 13 do artigo anterior.

Artigo 14.º

Procedimento em caso de reestruturação

1 - O procedimento regulado nos n.os 2 a 6 aplica-se aos casos de reestruturação de serviços sem transferência de atribuições ou competências.

2 - Com a entrada em vigor do acto que procede à reestruturação o dirigente máximo do serviço elabora:

a) Lista de actividades e procedimentos que devem ser assegurados para a prossecução e o exercício das atribuições e competências e para a realização de objectivos, em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;

b) Lista dos postos de trabalho necessários para assegurar as actividades e procedimentos referidos na alínea anterior, por subunidade orgânica ou

estabelecimento público periférico sem personalidade jurídica, quando se justifique, identificando a carreira e as áreas funcional, habilitacional e geográfica, quando necessárias, com a respectiva fundamentação e em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;

c) Mapa comparativo entre o número de efectivos existentes no serviço e o número de postos de trabalho referido na alínea anterior.

3 - As listas e o mapa referidos no número anterior são apresentados, para aprovação,

ao membro do Governo de que dependa o serviço, bem como aos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública.

4 - Quando o número de postos de trabalho seja inferior ao número de efectivos existentes no serviço há lugar à colocação de pessoal em situação de mobilidade especial.

5 - Para efeitos do número anterior, inclui-se nos efectivos existentes no serviço o pessoal que aí exerça funções a qualquer dos títulos referidos no n.º 8 do artigo anterior, deles se excluindo o pessoal mencionado nos n.os 9 e 10 do mesmo artigo.

6 - Para selecção do pessoal a colocar em situação de mobilidade especial aplicam-se os métodos referidos nos artigos 16.º a 18.º

7 - O procedimento regulado nos números seguintes aplica-se aos casos de reestruturação de serviços com transferência de atribuições ou competências para serviços diferentes.

8 - O diploma que determina ou concretiza a reestruturação fixa os critérios gerais e abstractos de selecção do pessoal necessário à prossecução das atribuições ou ao exercício das competências transferidas e que deve ser reafectado ao serviço integrador.

9 - Com a entrada em vigor do diploma orgânico do serviço integrador inicia-se o procedimento de reafecção de pessoal, devendo o dirigente máximo do serviço integrador, ouvido o dirigente máximo do serviço reestruturado, elaborar:

a) Lista de actividades e procedimentos que devem ser assegurados para a prossecução e o exercício das atribuições e competências a transferir e para a realização de objectivos, em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;

b) Lista dos postos de trabalho necessários para assegurar as actividades e procedimentos referidos na alínea anterior, por subunidade orgânica ou estabelecimento público periférico sem personalidade jurídica, quando se justifique, identificando a carreira e as áreas funcional, habilitacional e geográfica, quando necessárias, com a respectiva fundamentação e em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;

c) Mapa comparativo entre o número de efectivos existentes no serviço reestruturado, o número dos efectivos anteriormente afectos à prossecução das atribuições ou ao exercício das competências transferidas e o número de postos de trabalho referido na alínea anterior.

10 - As listas e o mapa referidos no número anterior são apresentados, para aprovação, ao membro do Governo de que dependa o serviço integrador, bem como aos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública.

11 - As listas referidas nos números anteriores, após aprovação, são publicitadas em locais próprios do serviço reestruturado, após o que se iniciam as operações de selecção do pessoal a reafectar quando o número de postos de trabalho seja inferior ao número dos efectivos anteriormente afectos à prossecução das atribuições ou ao exercício das competências transferidas.

12 - Para selecção do pessoal a reafectar aplicam-se os métodos referidos nos artigos 16.º a 18.º

13 - O pessoal a reafectar, seleccionado, quando necessário, pelas operações e

métodos referidos nos números anteriores, é reafectado ao serviço integrador com efeitos à data que seja fixada no despacho conjunto dos dirigentes máximos dos serviços integrador e reestruturado que proceda à reafecção.

14 - Após a reafecção, o procedimento referido no artigo seguinte pode ser aplicado ao restante pessoal do serviço reestruturado, bem como ao do serviço integrador.

Artigo 15.º

Procedimento em caso de racionalização de efectivos

1 - O procedimento regulado no presente artigo aplica-se aos casos de racionalização de efectivos.

2 - Com a entrada em vigor da decisão que determina a racionalização de efectivos, o dirigente máximo do serviço elabora:

- a) Lista de actividades e procedimentos que devem ser assegurados para a prossecução e o exercício das atribuições e competências e para a realização de objectivos, em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;
- b) Lista dos postos de trabalho necessários para assegurar as actividades e procedimentos referidos na alínea anterior, por subunidade orgânica ou estabelecimento público periférico sem personalidade jurídica, quando se justifique, identificando a carreira e as áreas funcional, habilitacional e geográfica, quando necessárias, com a respectiva fundamentação e em conformidade com as disponibilidades orçamentais existentes;
- c) Mapa comparativo entre o número de efectivos existentes no serviço e o número de postos de trabalho referido na alínea anterior.

3 - As listas e o mapa referidos no número anterior são apresentados, para aprovação,

ao membro do Governo de que dependa o serviço, bem como aos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública.

4 - Quando o número de postos de trabalho seja inferior ao número de efectivos existentes no serviço, há lugar à colocação de pessoal em situação de mobilidade especial.

5 - Para efeitos do número anterior, inclui-se nos efectivos existentes no serviço o pessoal que aí exerça funções a qualquer um dos títulos referidos no n.º 8 do artigo 13.º, deles se excluindo o pessoal mencionado nos n.os 9 e 10 do mesmo artigo.

6 - No caso referido no n.º 4, a aprovação dos membros do Governo referida no n.º 3 equivale ao acto de reconhecimento de que o pessoal que está afecto ao serviço é desajustado face às suas necessidades permanentes ou à prossecução de objectivos.

7 - Para selecção do pessoal a colocar em situação de mobilidade especial aplicam-se os métodos referidos nos artigos 16.º a 18.º

Artigo 16.º

Métodos de selecção

1 - Para selecção do pessoal a reafectar ou a colocar em situação de mobilidade especial, aplica-se um dos seguintes métodos:

- a) Avaliação do desempenho;
- b) Avaliação profissional.

2 - A aplicação de um dos métodos referidos no número anterior é feita de acordo com

os seguintes critérios:

- a) Quando o pessoal da mesma carreira tenha sido objecto de avaliação, no último ano em que esta tenha tido lugar, através do mesmo sistema de avaliação do desempenho, aplica-se o método referido na alínea a) do número anterior;
- b) Quando o pessoal da mesma carreira tenha sido objecto de avaliação, no último ano em que esta tenha tido lugar, através de diferentes sistemas de avaliação do desempenho, aplica-se o método referido na alínea b) do número anterior.

3 - O procedimento de selecção é aberto por despacho do dirigente responsável pelo processo de reorganização, o qual fixa o universo de pessoal a ser abrangido e o seu âmbito de aplicação por carreira e por áreas funcional, habilitacional e geográfica, bem

como os prazos para a sua condução e conclusão, sendo publicitado em locais próprios do serviço onde o pessoal exerça funções.

4 - Fixados os resultados finais da aplicação dos métodos referidos no n.º 1, são elaboradas listas nominativas, por ordem decrescente de resultados.

5 - Em caso de empate, o pessoal é ordenado em função da antiguidade, sucessivamente, na carreira e na função pública, da maior para a menor antiguidade.

6 - A identificação e ordenação do pessoal são feitas em função do âmbito fixado nos termos do n.º 3, distinguindo as situações de funcionário e de agente.

7 - O resultado final de cada funcionário e agente e o seu posicionamento na respectiva lista são-lhes dados a conhecer por documento escrito.

8 - A reafectação de pessoal segue a ordem constante das listas, começando-se pelas relativas aos funcionários e, esgotadas estas, recorrendo-se às dos agentes, por forma que o número de efectivos que sejam reafectos corresponda ao número de postos de trabalho identificados.

9 - A colocação de pessoal em situação de mobilidade especial segue a ordem inversa à constante das listas, começando-se pelas relativas aos agentes e, esgotadas estas, recorrendo-se às dos funcionários, por forma que o número de efectivos que se mantêm em exercício de funções corresponda ao número de postos de trabalho identificados.

Artigo 17.º

Aplicação do método de avaliação do desempenho

A aplicação do método de avaliação do desempenho é feita, independentemente da categoria do pessoal, nos seguintes termos:

- a) Recorrendo à última classificação qualitativa atribuída e, em caso de igualdade, à classificação quantitativa;
- b) Em caso de empate, recorrendo, sucessivamente, à classificação atribuída nos anos anteriores, incluindo, se necessário, a obtida em diferente categoria ou carreira ou através de diferente sistema de avaliação do desempenho, operando-se, neste caso, as equivalências necessárias, nos termos da legislação geral sobre avaliação do desempenho.

Artigo 18.º

Aplicação do método de avaliação profissional

1 - A aplicação do método de avaliação profissional é feita, independentemente da categoria do pessoal, com o objectivo de determinar o nível de adequação das suas características e qualificações profissionais às exigências inerentes à prossecução das atribuições e ao exercício das competências do serviço, bem como aos correspondentes postos de trabalho.

2 - O nível de adequação referido no número anterior é determinado pela avaliação, numa escala de 0 a 10 valores, dos seguintes factores:

- a) Nível de conhecimentos profissionais relevantes para os postos de trabalho em causa;
 - b) Nível de experiência profissional relevante para os postos de trabalho em causa.
- 3 - A avaliação dos factores referidos no número anterior tem por base a audição do funcionário ou agente e a análise do seu currículo e do respectivo desempenho profissional efectuadas pelos dois superiores hierárquicos imediatos anteriores ao início do procedimento.

4 - O despacho referido no n.º 3 do artigo 16.º pode determinar que a avaliação dos factores referidos no n.º 2 se realize, conjuntamente ou não, através da prestação de provas, podendo ainda fixar escalas de valores e formas de cálculo da pontuação final

diferentes das previstas nos n.os 2 e 7.

5 - No caso previsto na primeira parte do número anterior não é aplicável o disposto no

n.º 3.

6 - Pode ainda integrar a avaliação referida no n.º 2 o nível de adaptação aos postos de

trabalho em causa, demonstrada através da realização de provas adequadas ao conteúdo funcional da carreira.

7 - O nível de adequação exprime-se numa pontuação final que resulta da média aritmética simples dos valores atribuídos aos factores indicados nos n.os 2 e 6.

8 - A pontuação final está sujeita a aprovação pelo dirigente responsável pelo processo

de reorganização ou pelo titular de cargo de direcção superior de 2.º grau em quem delegue.

Artigo 19.º

Forma de colocação em situação de mobilidade especial

1 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 7, 8 e 13 do artigo 12.º e nos n.os 10, 11 e 13 do

artigo 13.º, a colocação em situação de mobilidade especial faz-se por lista nominativa

que indique o vínculo, carreira, categoria, escalão e índice dos funcionários ou agentes, aprovada por despacho do dirigente responsável pelo processo de reorganização, a publicar no Diário da República.

2 - Sem prejuízo das disposições legais ressalvadas no número anterior, a lista nominativa produz efeitos no dia seguinte ao da sua publicação.

Artigo 20.º

Relevância da categoria

A referência a carreira constante da presente secção é substituída por referência a categoria quando a cada uma das categorias da carreira corresponda, legalmente, um

número determinado de efectivos.

SECÇÃO II

Reaffectação

Artigo 21.º

Regime

1 - A reaffectação consiste na integração de funcionário ou agente em outro serviço, a título transitório ou por tempo indeterminado, neste caso em lugar vago ou a criar e a extinguir quando vagar, nos termos previstos nos artigos 13.º e 14.º

2 - A reaffectação é feita sem alteração de vínculo e, sendo o caso, de instrumento de mobilidade ao abrigo do qual o funcionário ou agente exercia transitoriamente funções,

operando-se para a mesma carreira, categoria e escalão.

SECÇÃO III

Enquadramento do pessoal em situação de mobilidade especial

Artigo 22.º

Processo

O pessoal colocado em situação de mobilidade especial enquadra-se num processo que compreende as seguintes fases:

- a) Fase de transição;
- b) Fase de requalificação;
- c) Fase de compensação.

Artigo 23.º

Fase de transição

1 - A fase de transição decorre durante o prazo de 60 dias, seguidos ou interpolados,

após a colocação do funcionário ou agente em situação de mobilidade especial.

2 - A fase de transição destina-se a permitir que o funcionário ou agente reinicie funções, nos termos da presente lei, sem necessidade de proceder à frequência de acções de formação profissional que o habilitem a esse reinício.

3 - Durante a fase de transição o funcionário ou agente mantém a remuneração base mensal correspondente à categoria, escalão e índice detidos no serviço de origem.

4 - O disposto no n.º 2 não impede que, por sua iniciativa, por indicação da entidade gestora da mobilidade ou no âmbito de procedimento de selecção para reinício de funções, o funcionário ou agente frequente acções de formação profissional.

5 - A frequência de acções de formação profissional por iniciativa da Administração Pública constitui encargo desta.

Artigo 24.º

Fase de requalificação

1 - A fase de requalificação decorre durante o prazo de 10 meses, seguidos ou interpolados, após terminada a fase de transição.

2 - A fase de requalificação destina-se a reforçar as capacidades profissionais do funcionário ou agente, criando melhores condições de empregabilidade e de reinício de funções e podendo envolver, ouvido o interessado, a identificação das suas capacidades, motivações e vocações, a orientação profissional, a elaboração e execução de um plano de requalificação, incluindo acções de formação profissional, a avaliação dos resultados obtidos e o apoio ao reinício de funções.

3 - Sem prejuízo do disposto no n.º 5, durante a fase de requalificação o funcionário ou

agente auferir remuneração no valor de cinco sextos da remuneração base mensal correspondente à categoria, escalão e índice detidos no serviço de origem.

4 - A frequência de acções de formação profissional deve corresponder a necessidades identificadas por serviços e, preferencialmente, inserir-se em procedimentos concretos de selecção para reinício de funções em serviço.

5 - A frequência de acções de formação profissional, após selecção e como condição para reinício de funções, confere direito, durante o seu decurso, à remuneração base mensal correspondente à categoria, escalão e índice detidos no serviço de origem, acrescida de subsídio de refeição.

6 - É correspondentemente aplicável o disposto no n.º 5 do artigo anterior.

Artigo 25.º

Fase de compensação

1 - A fase de compensação decorre por tempo indeterminado, após terminada a fase de requalificação.

2 - A fase de compensação destina-se a apoiar o funcionário ou agente cujo reinício de

funções não tenha ocorrido em fases anteriores, podendo envolver a frequência de acções de formação profissional, em especial se inseridas em procedimentos concretos de selecção para reinício de funções em serviço.

3 - Durante a fase de compensação o funcionário ou agente auferir remuneração no valor de quatro sextos da remuneração base mensal correspondente à categoria, escalão e índice detidos no serviço de origem.

4 - É correspondentemente aplicável o disposto no n.º 5 do artigo 23.º e no n.º 5 do artigo anterior.

Artigo 26.º

Cessaçã o e suspensão do processo

1 - O processo previsto na presente secção cessa relativamente a cada funcionário ou

agente colocado em situação de mobilidade especial quando:

a) Reinicie o exercício de funções em qualquer serviço por tempo indeterminado;

- b) Se aposentado;
- c) Se desvincule voluntariamente da Administração Pública;
- d) Sofra uma pena disciplinar expulsiva da Administração Pública.

2 - O processo previsto na presente secção suspende-se relativamente a cada funcionário ou agente colocado em situação de mobilidade especial quando:

- a) Reinicie o exercício de funções a título transitório em qualquer das modalidades previstas na secção VI;
- b) Reinicie o exercício de funções em cargo ou função que, legalmente, só possam ser exercidos transitoriamente;
- c) Passe a qualquer situação de licença sem vencimento.

3 - Quando cesse qualquer das situações previstas no número anterior, o funcionário ou agente é recolocado na fase e no momento do processo em que se encontrava quando a iniciou, excepto quando, entretanto, tenha sido integrado em serviço.

SECÇÃO IV

Complexo jurídico-funcional do pessoal em situação de mobilidade especial

Artigo 27.º

Princípios

1 - O pessoal em situação de mobilidade especial mantém, sem prejuízo de ulteriores alterações, a natureza do vínculo, carreira, categoria, escalão e índice detidos, no serviço de origem, à data da colocação naquela situação.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, não são considerados os cargos, categorias ou funções exercidos a título transitório, designadamente em regimes de comissão de serviço, de requisição, de afectação específica e de estágio de ingresso em carreira, bem como em comissão de serviço extraordinária em serviços em regime de instalação e em substituição.

3 - O pessoal em situação de mobilidade especial não perde essa qualidade quando exerça funções a título transitório, designadamente através dos instrumentos aplicáveis de mobilidade geral, em qualquer das modalidades previstas na secção VI ou em cargo ou função que, legalmente, só possam ser exercidos transitoriamente.

Artigo 28.º

Direitos do pessoal nas fases de transição e de requalificação

1 - Nas fases de transição e de requalificação, o pessoal em situação de mobilidade especial que não se encontre no exercício de funções goza dos direitos previstos nos números seguintes.

2 - O pessoal referido no número anterior tem direito:

- a) À remuneração mensal fixada nos termos da secção anterior e do artigo 31.º;
- b) Aos subsídios de Natal e de férias calculados com base na remuneração a que tiver direito;
- c) Às prestações familiares, nos termos legais aplicáveis;
- d) À férias e licenças, nos termos legais aplicáveis;
- e) À protecção social, nela se incluindo as regalias concedidas pelos serviços sociais na Administração Pública e os benefícios da ADSE ou de outros subsistemas de saúde, nos termos legais aplicáveis;
- f) De apresentação a concurso para provimento em cargo, categoria ou carreira para que reúna os requisitos legalmente fixados;
- g) À frequência de cursos de formação profissional;
- h) À apoio para futuro encaminhamento profissional para o mercado de trabalho privado.

3 - O tempo de permanência em situação de mobilidade especial, para além de considerado para efeitos de aposentação, é-o para efeitos de antiguidade na função pública, na carreira e na categoria.

4 - Para efeitos de desconto de quota para a Caixa Geral de Aposentações e de cálculo da pensão de aposentação ou de sobrevivência, considera-se a remuneração

auferida pelo funcionário ou agente nos termos da alínea a) do n.º 2, excepto se optar pelo desconto e cálculo relativos à remuneração, relevante para aqueles efeitos, que auferiria se se encontrasse no exercício de funções.

5 - O pessoal referido no n.º 1 tem direito a requerer, a qualquer momento, a sua passagem a qualquer das fases seguintes.

6 - O pessoal em situação de mobilidade especial que se encontre a exercer funções a título transitório goza dos direitos conferidos ao pessoal com idênticas funções da entidade para a qual presta serviço, bem como, sendo o caso, dos previstos nas alíneas e) a h) do n.º 2 e nos n.os 3 e 5.

Artigo 29.º

Deveres do pessoal nas fases de transição e de requalificação

1 - Nas fases de transição e de requalificação, o pessoal em situação de mobilidade especial que não se encontre no exercício de funções está sujeito aos deveres previstos nos números seguintes.

2 - O pessoal referido no número anterior mantém os deveres inerentes ao funcionalismo público, com excepção dos que se relacionem directamente com o exercício de funções.

3 - Ao referido pessoal é vedado o exercício de qualquer actividade profissional remunerada, excepto nas modalidades e condições previstas na secção VI ou quando

tenha sido previamente autorizado, nos termos legais aplicáveis.

4 - A violação do disposto no número anterior constitui infracção disciplinar grave, punível com pena de demissão, a aplicar mediante procedimento disciplinar.

5 - O pessoal tem o dever de ser opositor ao procedimento de selecção referido no artigo 34.º e dele não desistir injustificadamente, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

a) Seja aberto para categoria não inferior à que detenha no momento da candidatura;

b) Se trate de serviço situado:

i) No concelho do seu anterior local de trabalho ou da sua residência;

ii) Em qualquer concelho confinante com os concelhos de Lisboa e do Porto, no caso de neles residir ou de aí se situar o seu anterior local de trabalho; ou

iii) Em concelho relativamente ao qual se observem as condições previstas no n.º 6 do artigo 4.º, sem prejuízo do disposto no seu n.º 7.

6 - O mesmo pessoal tem igualmente o dever de comparecer à aplicação dos métodos de selecção para reinício de funções para que for convocado, bem como o de frequentar as acções de formação profissional para que for indicado.

7 - Aquele pessoal tem ainda o dever de aceitar o reinício de funções, a qualquer título

e em qualquer das modalidades previstas na secção VI, verificadas as condições referidas no n.º 5.

8 - A desistência injustificada do procedimento de selecção ao qual aquele pessoal é opositor obrigatório e a recusa não fundamentada de reinício de funções em serviço determinam, precedendo procedimento simplificado:

a) A redução em 25 pontos percentuais da percentagem aplicada para determinação da remuneração auferida, à data da primeira desistência ou recusa;

b) A passagem à situação de licença sem vencimento de longa duração, à data da segunda desistência ou recusa.

9 - As faltas à aplicação de métodos de selecção para reinício de funções nos termos dos artigos 35.º e 36.º que não sejam justificadas com base no regime de faltas dos funcionários e agentes, as recusas não fundamentadas de reinício de funções em entidades diferentes de serviços ou de frequência de acções de formação profissional,

bem como a desistência não fundamentada no decurso destas, determinam, precedendo procedimento simplificado:

- a) A redução em 10% da remuneração auferida, à data da primeira falta, recusa ou desistência;
- b) A redução em 20% da remuneração auferida, à data da segunda falta, recusa ou desistência;
- c) A redução em 30% da remuneração auferida, à data da terceira falta, recusa ou desistência;
- d) A passagem à situação de licença sem vencimento de longa duração, à data da quarta falta, recusa ou desistência.

10 - As reduções referidas nos números anteriores produzem efeitos a partir do 1.º dia

do mês seguinte àquele em que foram determinadas.

11 - O referido pessoal tem o dever de comunicar ao serviço a que se encontra afecto qualquer alteração relevante da sua situação, designadamente no que se refere à obtenção de novas habilitações académicas ou qualificações profissionais ou à alteração do seu local de residência permanente.

12 - O pessoal em situação de mobilidade especial que se encontre a exercer funções

a título transitório está sujeito aos deveres do pessoal com idênticas funções da entidade para a qual presta serviço, bem como aos previstos nos n.os 5 e seguintes, quando sejam susceptíveis de fazer cessar a situação de mobilidade especial.

Artigo 30.º

Direitos e deveres do pessoal na fase de compensação

1 - Na fase de compensação, o pessoal em situação de mobilidade especial goza, com as necessárias adaptações, dos direitos previstos no artigo 28.º

2 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, o referido pessoal está sujeito aos deveres previstos no artigo anterior.

3 - Aquele pessoal pode exercer qualquer actividade profissional remunerada mesmo fora das modalidades e condições previstas na secção VI.

4 - O pessoal está eximido do dever de comparecer à aplicação de métodos de selecção para reinício de funções nos termos dos artigos 35.º e 36.º, bem como do respectivo dever de aceitar tal reinício.

Artigo 31.º

Alteração e garantia da remuneração

1 - A remuneração base mensal considerada para efeitos do cálculo da remuneração prevista nos artigos 23.º a 25.º está sujeita a actualização nos termos em que o seja a remuneração do pessoal em efectividade de serviço.

2 - A remuneração prevista nos artigos 23.º e 24.º, reduzida por aplicação do disposto nos n.os 8 e 9 do artigo 29.º, substitui, para efeitos de cálculo da remuneração nas fases seguintes do processo, a remuneração base mensal correspondente à categoria, escalão e índice detidos no serviço de origem.

3 - Em qualquer caso, a remuneração não pode ser inferior ao salário mínimo nacional.

SECÇÃO V

Licença extraordinária

Artigo 32.º

Regime

1 - O pessoal em situação de mobilidade especial que se encontre nas fases de requalificação ou de compensação pode requerer licença extraordinária nos termos dos números seguintes.

2 - A duração da licença é fixada caso a caso, em conformidade com o requerido, não podendo ser inferior a um ano.

3 - Independentemente da sua duração, o funcionário ou agente pode fazer cessar a situação de licença passado o primeiro ano, sendo, nesse caso, colocado na fase de compensação.

4 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, na situação de licença o pessoal não goza dos direitos e não está sujeito aos deveres previstos, respectivamente, nos artigos 28.º e 29.º

5 - No decurso da licença, o funcionário ou agente tem direito a uma subvenção mensal, abonada 12 vezes por ano, de valor correspondente às seguintes percentagens da remuneração ilíquida que auferiria durante o processo em situação de mobilidade especial se não tivesse requerido a licença:

- a) 70% durante os primeiros cinco anos;
- b) 60% do 6.º ao 7.º ano;
- c) 50% a partir do 11.º ano.

6 - Para efeitos de contagem dos períodos de tempo referidos no número anterior adiciona-se a duração de todas as licenças extraordinárias que o funcionário ou agente tenha gozado.

7 - Se, no momento em que requerer a licença, a remuneração estiver reduzida por aplicação do disposto nos n.os 8 a 10 do artigo 29.º, é tomada em conta, apenas durante o período de um ano, para base de cálculo da subvenção mensal.

8 - Na situação de licença, o funcionário ou agente apenas pode exercer qualquer actividade profissional remunerada fora das modalidades previstas nos artigos 33.º a 35.º

9 - O exercício de qualquer actividade profissional remunerada nas modalidades previstas nos artigos 33.º a 35.º constitui infracção disciplinar grave, punível com pena

de demissão, a aplicar mediante procedimento disciplinar.

10 - O exercício de actividade a que se refere o número anterior faz incorrer quem o autorizou em responsabilidade civil e, sendo o caso, disciplinar, constituindo infracção disciplinar grave, punível com pena de demissão ou de cessação da comissão de serviço, ou equiparadas, a aplicar mediante procedimento disciplinar.

11 - Ao pessoal em situação de licença extraordinária é aplicável, para efeitos de protecção social, designadamente de aposentação e de benefícios da ADSE ou de outros subsistemas de saúde, o regime do pessoal em situação de licença sem vencimento de longa duração, podendo, porém, fazer a opção a que se refere a excepção prevista no n.º 4 do artigo 28.º

12 - A concessão da licença extraordinária compete aos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública.

SECÇÃO VI

Reinício de funções do pessoal em situação de mobilidade especial

Artigo 33.º

Reinício de funções em serviço

1 - O pessoal em situação de mobilidade especial pode reiniciar funções em qualquer serviço, a título transitório ou por tempo indeterminado, desde que reúna os requisitos legalmente fixados para o efeito.

2 - Quando não se trate de cargo ou função que, legalmente, só possam ser exercidos

transitoriamente, o exercício de funções a título transitório pelo prazo de um ano determina, por opção do interessado, a sua conversão automática em exercício por tempo indeterminado, em lugar vago, ou a criar e a extinguir quando vagar, do quadro de pessoal do serviço onde exerce funções, com a natureza do vínculo e na carreira, categoria, escalão e índice que o funcionário ou agente detinha na origem.

Artigo 34.º

Seleção para reinício de funções em serviço

1 - A selecção de pessoal em situação de mobilidade especial para reinício de funções em serviço, a título transitório ou por tempo indeterminado, é efectuada através de

adequado procedimento.

2 - O procedimento inicia-se com a publicitação na BEP de despacho do dirigente máximo do serviço que fixa:

- a) O número de efectivos de pessoal a recrutar, por carreira, ou por categoria quando necessário, e por áreas funcional, habilitacional e geográfica, quando exigíveis, e outros requisitos de candidatura, neles sempre incluindo a possibilidade de reclassificação e reconversão profissional;
- b) Os métodos e critérios de selecção;
- c) A composição dos júris de selecção;
- d) Os prazos do procedimento.

3 - Podem apenas candidatar-se ao procedimento de selecção os funcionários ou agentes em situação de mobilidade especial.

Artigo 35.º

Reinício de funções em outras pessoas colectivas de direito público

1 - O pessoal em situação de mobilidade especial pode reiniciar funções em associações públicas ou entidades públicas empresariais.

2 - Nas situações previstas no número anterior, o funcionário ou agente tem direito à remuneração correspondente à categoria, escalão e índice detidos, no serviço de origem, à data da colocação em situação de mobilidade especial, competindo ao serviço a que esteja afecto assegurar 70% dessa remuneração e à pessoa colectiva de direito público o montante remanescente.

3 - Naquelas situações, compete às pessoas colectivas de direito público assegurar o pagamento da diferença, caso a haja, entre a remuneração a que o funcionário ou agente tem direito e a remuneração auferida pelo respectivo pessoal com idênticas funções, acrescida dos correspondentes subsídio de refeição e demais prestações sociais.

4 - A retenção na fonte para efeitos de imposto sobre o rendimento das pessoas singulares e os descontos para efeitos de aposentação e da pensão de sobrevivência,

bem como para os subsistemas de saúde, são efectuados pelo serviço a que esteja afecto com base na remuneração total auferida pelo funcionário ou agente.

5 - O exercício de funções nos termos do n.º 1 tem duração não superior a dois anos, findos os quais o funcionário ou agente passa a qualquer situação de licença, desvincula-se voluntariamente da Administração Pública ou cessa funções, sendo, neste caso, aplicado o disposto no n.º 3 do artigo 26.º

6 - O reinício de funções nos termos do n.º 1 tem lugar por iniciativa do funcionário ou agente, da pessoa colectiva interessada, do serviço a que aquele esteja afecto ou da entidade gestora da mobilidade.

Artigo 36.º

Reinício de funções em instituições particulares de solidariedade social

O pessoal em situação de mobilidade especial pode reiniciar funções, nos termos do artigo anterior, em instituições particulares de solidariedade social que celebrem protocolo para o efeito com a entidade gestora da mobilidade.

Artigo 37.º

Decisão de reinício de funções

Compete à entidade gestora da mobilidade, ouvido o funcionário ou agente, tomar a decisão final de reinício de funções em qualquer das modalidades previstas nos artigos 35.º e 36.º

SECÇÃO VII

Gestão do pessoal em situação de mobilidade especial

Artigo 38.º

Afectação

1 - O pessoal em situação de mobilidade especial é afecto à secretaria-geral ou

departamento governamental de recursos humanos do ministério em que se integrava

o serviço onde, por último, exerceu funções.

2 - Compete à secretaria-geral ou departamento referidos no número anterior:

- a) Proceder ao pagamento das remunerações e subvenções;
- b) Praticar os demais actos de administração relativos àquele pessoal.

Artigo 39.º

Entidade gestora da mobilidade

1 - A entidade gestora da mobilidade é definida em diploma próprio, que regulamenta, designadamente, as respectivas atribuições e competências, bem como os deveres de colaboração que impendem sobre os restantes serviços.

2 - À entidade gestora da mobilidade compete, designadamente:

a) Promover ou acompanhar estudos de avaliação das necessidades de recursos humanos da Administração Pública;

b) Acompanhar e dinamizar o processo relativo ao pessoal em situação de mobilidade

especial, seguindo e zelando pela aplicação de critérios de isenção e transparência e procurando que o seu reinício de funções tenha lugar nas fases mais precoces daquele processo, designadamente:

i) Informando-o quanto aos procedimentos de selecção abertos;

ii) Promovendo oficiosamente a sua candidatura aos procedimentos de selecção referidos no artigo 34.º quando se verifiquem as condições previstas no n.º

5

do artigo 29.º, independentemente do cumprimento do correspondente dever que sobre ele recai;

iii) Promovendo a sua requalificação nos termos do artigo 24.º;

c) Fiscalizar o cumprimento do disposto no artigo 41.º;

d) Fiscalizar a aplicação de critérios de legalidade, isenção e transparência na execução dos procedimentos de selecção referidos no artigo 34.º, designadamente efectuando as necessárias acções de auditoria aos serviços;

e) Praticar, quando necessário nos termos da presente lei, os actos relativos ao reinício de funções e à cessação de funções exercidas a título transitório, bem como os de autorização de passagem antecipada a fase posterior do processo;

f) Informar as secretarias-gerais ou departamentos governamentais de recursos humanos da prática dos actos referidos na alínea anterior relativamente ao pessoal que lhes esteja afecto.

Artigo 40.º

Transmissão de informação

1 - Os dados relativos ao pessoal em situação de mobilidade especial são inseridos, pelas secretarias-gerais ou departamentos governamentais de recursos humanos, na

base de dados de recursos humanos da Administração Pública (BDAP), sempre que ocorra carregamento ou actualização de dados, e na BEP, no prazo de oito dias úteis a contar da publicação da lista nominativa que coloque o pessoal naquela situação.

2 - As secretarias-gerais ou departamentos governamentais de recursos humanos informam o funcionário ou agente sobre o carregamento ou actualização referidos no número anterior.

3 - O serviço do Ministério das Finanças e da Administração Pública competente em matéria de tecnologias de informação e comunicação assegura os suportes tecnológicos necessários à gestão daquele pessoal, bem como as comunicações entre os serviços, as secretarias-gerais ou departamentos governamentais de recursos humanos e a entidade gestora da mobilidade.

CAPÍTULO IV

Disposições finais e transitórias

Artigo 41.º

Procedimento prévio de recrutamentos

- 1 - Nenhum serviço da administração directa e indirecta do Estado e da administração regional e autárquica, com excepção das entidades públicas empresariais, pode recrutar pessoal por tempo indeterminado, que não se encontre integrado no quadro e na carreira para os quais se opera o recrutamento, antes de executado o procedimento referido no artigo 34.º
- 2 - Não é aplicável o disposto no número anterior quando da consulta à BEP decorra a inexistência de pessoal em situação de mobilidade especial:
- a) Na carreira ou categoria em causa, conforme os casos;
 - b) Em carreira ou categoria diferentes, que permita a satisfação da necessidade de efectivos através do recurso à reclassificação ou reconversão profissional.
- 3 - O recrutamento de pessoal que se siga ao previsto no n.º 1 faz referência à data em que ocorreu a publicitação na BEP do procedimento relativo a este.
- 4 - O recrutamento de pessoal não antecedido do previsto no n.º 1 faz referência à data em que se verificou a inexistência referida no n.º 2.

Artigo 42.º

Desvinculação voluntária

Nos termos previstos em diploma próprio, podem ser consideradas propostas de desvinculação voluntária de pessoal em situação de mobilidade especial mediante justa compensação.

Artigo 43.º

Alteração à Lei n.º 23/2004, de 22 de Junho

Os artigos 16.º e 17.º da Lei n.º 23/2004, de 22 de Junho, passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 16.º

[...]

1 - Os contratos de trabalho celebrados por pessoas colectivas públicas transmitem-se aos sujeitos que venham a prosseguir as respectivas atribuições, nos termos previstos no Código do Trabalho para a transmissão de empresa ou de estabelecimento.

Artigo 17.º

[...]

A extinção da pessoa colectiva pública a que o trabalhador pertence determina a caducidade dos contratos de trabalho.»

Artigo 44.º

Aplicação dos procedimentos ao pessoal contratado por tempo indeterminado

- 1 - Em caso de extinção, fusão, reestruturação ou racionalização de efectivos de um serviço onde exerça funções pessoal com as qualidades de funcionário ou agente e de trabalhador contratado por tempo indeterminado, que se encontre conjunta e indistintamente afecto à prossecução das mesmas atribuições ou ao exercício das mesmas competências, não pode ser estabelecida qualquer distinção não legalmente prevista que tenha subjacente a natureza jurídica do respectivo vínculo laboral.
- 2 - Nos casos do número anterior, a decisão sobre a relação jurídica laboral dos trabalhadores contratados por tempo indeterminado é tomada, nos termos da legislação aplicável, após a aplicação dos procedimentos previstos no artigo 11.º
- 3 - Os procedimentos referidos no número anterior incidem conjunta e indistintamente sobre todo o pessoal previsto no n.º 1.

Artigo 45.º

Aplicação a pessoal de entidades públicas empresariais

O disposto na presente lei é aplicável, com as necessárias adaptações, ao pessoal que tenha a qualidade de funcionário ou agente, ainda que suspensa por força de acordo de cedência especial, e exerça funções, ou as tenha exercido no período imediatamente anterior à sua colocação em situação de mobilidade especial, em entidades públicas empresariais.

Artigo 46.º

Remunerações nas fases do processo

Para efeitos de aplicação da presente lei, a cinco sextos e a quatro sextos da remuneração base mensal correspondem, respectivamente, 83,3% e 66,7% desta remuneração.

Artigo 47.º

Reaffectação de pessoal actualmente colocado em situações especiais de mobilidade

1 - São afectos à Secretaria-Geral do Ministério das Finanças e da Administração Pública os funcionários e agentes actualmente affectos aos quadros transitórios criados junto da Direcção-Geral da Administração Pública ao abrigo da Lei n.º 1/95, de

14 de Janeiro, e dos Decretos-Leis n.os 13/97, de 17 de Janeiro, 14/97, de 17 de Janeiro, 89-F/98, de 13 de Abril, 416/99, de 21 de Outubro, e 493/99, de 18 de Novembro.

2 - São affectos às correspondentes secretarias-gerais os funcionários e agentes actualmente affectos aos quadros transitórios de supranumerários criados junto das secretarias-gerais ao abrigo do Decreto-Lei n.º 193/2002, de 25 de Setembro.

3 - São affectos à Secretaria-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior os funcionários e agentes actualmente abrangidos pelos Decretos-Leis n.os 359/88, de 13 de Outubro, e 48/85, de 27 de Fevereiro.

4 - São affectos à Secretaria-Geral do Ministério da Educação os funcionários e agentes actualmente abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 407/89, de 19 de Novembro.

5 - Aos funcionários e agentes referidos nos números anteriores aplica-se, para todos os efeitos, o regime aplicável ao pessoal em situação de mobilidade especial.

6 - A afectação prevista nos números anteriores é efectuada sem prejuízo da manutenção das situações vigentes de licença sem vencimento, aplicando-se ao pessoal nestas situações, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.os 2 e 3 do artigo 26.º e operando-se a recolocação no início da fase de transição.

7 - Ao pessoal referido nos números anteriores que actualmente aufera remuneração igual ou superior à que decorreria da aplicação das adequadas disposições da secção

III do capítulo III são aplicáveis estas disposições legais, iniciando-se a contagem dos prazos nelas previstos com o início de vigência da presente lei.

8 - O pessoal referido nos números anteriores que actualmente aufera remuneração inferior à que decorreria da aplicação das adequadas disposições da secção III do capítulo III são aplicáveis estas disposições legais a contar do momento em que passariam a auferir remuneração superior se mantivessem a remuneração actualmente auferida.

9 - Para efeitos do disposto no número anterior, a contagem dos prazos previstos nas disposições legais nele referidas inicia-se com o início de vigência da presente lei.

10 - Para efeitos do disposto nos números anteriores são efectuadas as transferências orçamentais que se justifiquem.

Artigo 48.º

Revisão

A presente lei é objecto de revisão na sequência da publicação de um novo regime de vinculação, carreiras e remunerações da Administração Pública.

Artigo 49.º

Norma revogatória

São revogados:

- a) A Lei n.º 1/95, de 14 de Janeiro, e os Decretos-Leis n.os 13/97, de 17 de Janeiro, 14/97, de 17 de Janeiro, 89-F/98, de 13 de Abril, 416/99, de 21 de Outubro, e 493/99, de 18 de Novembro, todos no que se refere ao quadro de afectação e ao regime aplicável ao respectivo pessoal;
- b) Os artigos 25.º, 26.º, 27.º e 27.º-A do Decreto-Lei n.º 427/89, de 7 de Dezembro, com a redacção resultante dos Decretos-Leis n.os 175/95, de 21 de Julho, e 218/98, de 17 de Julho, e da Lei n.º 60-A/2005, de 30 de Dezembro;
- c) Os artigos 23.º e 24.º da Lei n.º 23/2004, de 22 de Junho;
- d) As disposições ainda vigentes do Decreto-Lei n.º 193/2002, de 25 de Setembro.

Artigo 50.º

Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Aprovada em 19 de Outubro de 2006.

O Presidente da Assembleia da República, Jaime Gama.

Promulgada em 22 de Novembro de 2006.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendada em 23 de Novembro de 2006.

O Primeiro-Ministro, José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.

ANEXO - [02] Lei Nº12-A/2008, de 27 de Fevereiro – Regime de Vínculos e Carreiras.
Trabalhadores em Funções Públicas

Lei n.º 12-A/2008 de 27 de Fevereiro

Estabelece os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

TÍTULO I

Objecto e âmbito de aplicação

Artigo 1.º

Objecto

1 - A presente lei define e regula os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas.

2 - Complementarmente, a presente lei define o regime jurídico-funcional aplicável a cada modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação subjectivo

1 - A presente lei é aplicável a todos os trabalhadores que exercem funções públicas, independentemente da modalidade de vinculação e de constituição da relação jurídica

de emprego público ao abrigo da qual exercem as respectivas funções.

2 - A presente lei é também aplicável, com as necessárias adaptações, aos actuais trabalhadores com a qualidade de funcionário ou agente de pessoas colectivas que se

encontrem excluídas do seu âmbito de aplicação objectivo.

3 - Sem prejuízo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 10.º, a presente lei não é aplicável aos militares das Forças Armadas e da Guarda Nacional Republicana, cujos regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações constam de leis especiais.

4 - As leis especiais de revisão dos regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações referidas no número anterior obedecem aos princípios subjacentes aos artigos 4.º a 8.º, n.os 1 a 3 do artigo 9.º, artigos 25.º a 31.º, 40.º e 41.º, n.os 1 a 4 do artigo 42.º, n.os 1 e 2 do artigo 43.º, n.º 1 do artigo 45.º, artigos 46.º, 47.º e 50.º, n.os 1

e 3 do artigo 66.º, artigo 67.º, n.os 1 e 2 do artigo 68.º, n.º 1 do artigo 69.º, artigos 70.º,

72.º, 73.º, 76.º a 79.º, 83.º e 84.º, n.º 1 do artigo 88.º, artigos 101.º a 103.º, n.os 1 a 3 do

artigo 104.º, artigo 109.º, n.º 1 do artigo 112.º, artigos 113.º e 114.º, n.os 1 a 3 e 6 a 10

do artigo 117.º e artigo 118.º, com as adaptações impostas pela organização das Forças Armadas ou da Guarda Nacional Republicana e pelas competências dos correspondentes órgãos e serviços.

Artigo 3.º

Âmbito de aplicação objectivo

1 - A presente lei é aplicável aos serviços da administração directa e indirecta do Estado.

2 - A presente lei é também aplicável, com as necessárias adaptações, designadamente no que respeita às competências em matéria administrativa dos correspondentes órgãos de governo próprio, aos serviços das administrações

regionais e autárquicas.

3 - A presente lei é ainda aplicável, com as adaptações impostas pela observância das

correspondentes competências, aos órgãos e serviços de apoio do Presidente da República, da Assembleia da República, dos tribunais e do Ministério Público e respectivos órgãos de gestão e de outros órgãos independentes.

4 - A aplicabilidade da presente lei aos serviços periféricos externos do Estado, quer relativamente aos trabalhadores recrutados localmente quer aos que, de outra forma recrutados, neles exerçam funções, não prejudica a vigência:

- a) Das normas e princípios de direito internacional que disponham em contrário;
- b) Dos regimes legais que sejam localmente aplicáveis; e
- c) Dos instrumentos e normativos especiais de mobilidade interna.

5 - Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo anterior, a presente lei não é aplicável às entidades públicas empresariais nem aos gabinetes de apoio quer dos membros do Governo quer dos titulares dos órgãos referidos nos n.os 2 e 3.

TÍTULO II

Gestão dos recursos humanos

Artigo 4.º

Planificação da actividade e dos recursos

1 - Tendo em consideração a missão, as atribuições, a estratégia, os objectivos superiormente fixados, as competências das unidades orgânicas e os recursos financeiros disponíveis, os órgãos e serviços planeiam, aquando da preparação da proposta de orçamento, as actividades, de natureza permanente ou temporária, a desenvolver durante a sua execução, as eventuais alterações a introduzir nas unidades orgânicas flexíveis, bem como o respectivo mapa de pessoal.

2 - Os elementos referidos no número anterior acompanham a respectiva proposta de orçamento.

Artigo 5.º

Mapas de pessoal

1 - Os mapas de pessoal contêm a indicação do número de postos de trabalho de que

o órgão ou serviço carece para o desenvolvimento das respectivas actividades, caracterizados em função:

- a) Da atribuição, competência ou actividade que o seu ocupante se destina a cumprir ou a executar;
- b) Do cargo ou da carreira e categoria que lhes correspondam;
- c) Dentro de cada carreira e, ou, categoria, quando imprescindível, da área de formação académica ou profissional de que o seu ocupante deva ser titular.

2 - Nos órgãos e serviços desconcentrados, os mapas de pessoal são desdobrados em tantos mapas quantas as unidades orgânicas desconcentradas.

3 - Os mapas de pessoal são aprovados, mantidos ou alterados pela entidade competente para a aprovação da proposta de orçamento e tornados públicos por afixação no órgão ou serviço e inserção em página electrónica, assim devendo permanecer.

4 - A alteração dos mapas de pessoal que implique redução de postos de trabalho fundamenta-se em reorganização do órgão ou serviço nos termos legalmente previstos.

Artigo 6.º

Gestão dos recursos humanos em função dos mapas de pessoal

1 - Face aos mapas de pessoal, o órgão ou serviço verifica se se encontram em funções trabalhadores em número suficiente, insuficiente ou excessivo.

2 - Sendo insuficiente o número de trabalhadores em funções, o órgão ou serviço,

sem prejuízo do disposto na alínea b) do n.º 1 e nos n.os 3 e 4 do artigo seguinte, pode promover o recrutamento dos necessários à ocupação dos postos de trabalho em causa.

3 - O recrutamento referido no número anterior, para ocupação dos postos de trabalho necessários à execução das actividades, opera-se com recurso à constituição de relações jurídicas de emprego público por tempo indeterminado, excepto quando tais actividades sejam de natureza temporária, caso em que o recrutamento é efectuado com recurso à constituição de relações jurídicas de emprego público por tempo determinado ou determinável.

4 - O recrutamento para constituição de relações jurídicas de emprego público por tempo indeterminado nas modalidades previstas no n.º 1 do artigo 9.º inicia-se sempre de entre trabalhadores com relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado previamente estabelecida.

5 - O recrutamento para constituição de relações jurídicas de emprego público por tempo determinado ou determinável nas modalidades previstas no n.º 1 do artigo 9.º inicia-se sempre de entre trabalhadores que:

- a) Não pretendam conservar a qualidade de sujeitos de relações jurídicas de emprego público constituídas por tempo indeterminado; ou
- b) Se encontrem colocados em situação de mobilidade especial.

6 - Em caso de impossibilidade de ocupação de todos ou de alguns postos de trabalho por aplicação do disposto nos números anteriores, o órgão ou serviço, precedendo parecer favorável dos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública, pode proceder ao recrutamento de trabalhadores com relação jurídica de emprego público por tempo determinado ou determinável ou sem relação jurídica de emprego público previamente estabelecida.

7 - O sentido e a data do parecer referido no número anterior é expressamente mencionado no procedimento de recrutamento ali em causa.

8 - Nas condições previstas no n.º 4 do artigo anterior, sendo excessivo o número de trabalhadores em funções, o órgão ou serviço começa por promover as diligências legais necessárias à cessação das relações jurídicas de emprego público constituídas por tempo determinado ou determinável de que não careça e, quando ainda necessário, aplica às restantes o regime legalmente previsto, incluindo o de colocação de pessoal em situação de mobilidade especial.

9 - O recrutamento previsto no n.º 5 pode ainda ocorrer, quando especialmente admitido na lei, mediante selecção própria estabelecida em razão de aptidão científica, técnica ou artística, devidamente fundamentada.

Artigo 7.º

Orçamentação e gestão das despesas com pessoal

1 - As verbas orçamentais dos órgãos ou serviços afectas a despesas com pessoal destinam-se a suportar os seguintes tipos de encargos:

- a) Com as remunerações dos trabalhadores que se devam manter em exercício de funções no órgão ou serviço;
- b) Com o recrutamento de trabalhadores necessários à ocupação de postos de trabalho previstos, e não ocupados, nos mapas de pessoal aprovados e, ou, com alterações do posicionamento remuneratório na categoria dos trabalhadores que se mantenham em exercício de funções;
- c) Com a atribuição de prémios de desempenho dos trabalhadores do órgão ou

serviço.

2 - Sem prejuízo do disposto no n.º 6 do artigo 47.º, a orçamentação dos tipos de encargos referidos nas alíneas b) e c) do número anterior é efectuada de forma equitativa entre os órgãos ou serviços e tem por base a ponderação:

a) Dos objectivos e actividades do órgão ou serviço e da motivação dos respectivos trabalhadores, quanto ao referido na alínea b) do número anterior;

b) Do nível do desempenho atingido pelo órgão ou serviço no ano anterior ao da preparação da proposta de orçamento, quanto ao referido na alínea c).

3 - Compete ao dirigente máximo do órgão ou serviço, ponderados os factores referidos na alínea a) do número anterior, decidir sobre o montante máximo de cada um dos tipos de encargos referidos na alínea b) do n.º 1 que se propõe suportar, podendo optar, sem prejuízo do disposto no n.º 6 do artigo 47.º, pela afectação integral

das verbas orçamentais correspondentes a apenas um dos tipos.

4 - A decisão referida no número anterior é tomada no prazo de 15 dias após o início de execução do orçamento.

5 - Quando não seja utilizada a totalidade das verbas orçamentais destinadas a suportar o tipo de encargos referido na alínea b) do n.º 1, a parte remanescente acresce às destinadas a suportar o tipo de encargos referido na alínea c) do mesmo número.

TÍTULO III

Regimes de vinculação

CAPÍTULO I

Constituição da relação jurídica de emprego público

SECÇÃO I

Requisitos relativos ao trabalhador

Artigo 8.º

Requisitos

A constituição da relação jurídica de emprego público depende da reunião, pelo trabalhador, além de outros que a lei preveja, dos seguintes requisitos:

a) Nacionalidade portuguesa, quando não dispensada pela Constituição, convenção internacional ou lei especial;

b) 18 anos de idade completos;

c) Não inibição do exercício de funções públicas ou não interdição para o exercício daquelas que se propõe desempenhar;

d) Robustez física e perfil psíquico indispensáveis ao exercício das funções;

e) Cumprimento das leis de vacinação obrigatória.

SECÇÃO II

Modalidades da relação jurídica de emprego público

Artigo 9.º

Modalidades

1 - A relação jurídica de emprego público constitui-se por nomeação ou por contrato de

trabalho em funções públicas, doravante designado por contrato.

2 - A nomeação é o acto unilateral da entidade empregadora pública cuja eficácia depende da aceitação do nomeado.

3 - O contrato é o acto bilateral celebrado entre uma entidade empregadora pública, com ou sem personalidade jurídica, agindo em nome e em representação do Estado, e um particular, nos termos do qual se constitui uma relação de trabalho subordinado de natureza administrativa.

4 - A relação jurídica de emprego público constitui-se ainda por comissão de serviço quando se trate:

a) Do exercício de cargos não inseridos em carreiras, designadamente dos dirigentes;

b) Da frequência de curso de formação específico ou da aquisição de certo grau académico ou de certo título profissional antes do período experimental com que se inicia a nomeação ou o contrato, para o exercício de funções integrado em carreira, em ambos os casos por parte de quem seja sujeito de uma relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado constituída previamente.

SECÇÃO III

Nomeação

Artigo 10.º

Âmbito da nomeação

São nomeados os trabalhadores a quem compete, em função da sua integração nas carreiras adequadas para o efeito, o cumprimento ou a execução de atribuições, competências e actividades relativas a:

- a) Missões genéricas e específicas das Forças Armadas em quadros permanentes;
- b) Representação externa do Estado;
- c) Informações de segurança;
- d) Investigação criminal;
- e) Segurança pública, quer em meio livre quer em meio institucional;
- f) Inspeção.

Artigo 11.º

Modalidades da nomeação

1 - A nomeação reveste as modalidades de nomeação definitiva e de nomeação transitória.

2 - A nomeação definitiva é efectuada por tempo indeterminado, sem prejuízo do período experimental previsto e regulado no artigo seguinte.

3 - A nomeação transitória é efectuada por tempo determinado ou determinável.

Artigo 12.º

Período experimental da nomeação definitiva

1 - A nomeação definitiva de um trabalhador para qualquer carreira e categoria inicia-se com o decurso de um período experimental destinado a comprovar se o trabalhador possui as competências exigidas pelo posto de trabalho que vai ocupar.

2 - Na falta de lei especial em contrário, o período experimental tem a duração de um ano.

3 - Durante o período experimental, o trabalhador é acompanhado por um júri especialmente constituído para o efeito, ao qual compete a sua avaliação final.

4 - A avaliação final toma em consideração os elementos que o júri tenha recolhido, o relatório que o trabalhador deve apresentar e os resultados das acções de formação frequentadas.

5 - A avaliação final traduz-se numa escala de 0 a 20 valores, considerando-se concluído com sucesso o período experimental quando o trabalhador tenha obtido uma

avaliação não inferior a 14 ou a 12 valores, consoante se trate ou não, respectivamente, de carreira ou categoria de grau 3 de complexidade funcional.

6 - Concluído com sucesso o período experimental, o seu termo é formalmente assinalado por acto escrito da entidade competente para a nomeação.

7 - O tempo de serviço decorrido no período experimental que se tenha concluído com

sucesso é contado, para todos os efeitos legais, na carreira e categoria em causa.

8 - Concluído sem sucesso o período experimental, a nomeação é feita cessar e o trabalhador regressa à situação jurídico-funcional de que era titular antes dela, quando

constituída e consolidada por tempo indeterminado, ou cessa a relação jurídica de emprego público, no caso contrário, em qualquer caso sem direito a indemnização.

9 - Por acto especialmente fundamentado da entidade competente, ouvido o júri, o

período experimental e a nomeação podem ser feitos cessar antecipadamente quando

o trabalhador manifestamente revele não possuir as competências exigidas pelo posto

de trabalho que ocupa.

10 - O tempo de serviço decorrido no período experimental que se tenha concluído sem sucesso é contado, sendo o caso, na carreira e categoria às quais o trabalhador regressa.

11 - As regras previstas na lei geral sobre procedimento concursal para efeitos de recrutamento de trabalhadores são aplicáveis, com as necessárias adaptações, à constituição, composição, funcionamento e competência do júri, bem como à homologação e impugnação administrativa dos resultados da avaliação final.

Artigo 13.º

Regime da nomeação transitória

1 - Aos pressupostos do recurso à nomeação transitória, ao período experimental e à sua duração e renovação são aplicáveis, com as necessárias adaptações, as disposições adequadas do Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP) relativas ao contrato a termo resolutivo.

2 - A área de recrutamento da nomeação transitória é constituída pelos trabalhadores que não tenham ou não pretendam conservar a qualidade de sujeitos de relações jurídicas de emprego público constituídas por tempo indeterminado, bem como pelos que se encontrem em situação de mobilidade especial.

Artigo 14.º

Forma da nomeação

1 - A nomeação reveste a forma de despacho e pode consistir em mera declaração de

concordância com proposta ou informação anterior que, nesse caso, faz parte integrante do acto.

2 - Do despacho de nomeação consta a referência aos dispositivos legais habilitantes e à existência de adequado cabimento orçamental.

Artigo 15.º

Aceitação da nomeação

1 - A aceitação é o acto público e pessoal pelo qual o nomeado declara aceitar a nomeação.

2 - A aceitação é titulada pelo respectivo termo, de modelo aprovado por portaria do membro do Governo responsável pela área da Administração Pública.

3 - No acto de aceitação o trabalhador presta o seguinte compromisso de honra: «Afirmo solenemente que cumprirei as funções que me são confiadas, com respeito pelos deveres que decorrem da Constituição e da lei.»

Artigo 16.º

Competência

1 - A entidade competente para a nomeação é-o também para a assinatura do termo de aceitação.

2 - A competência prevista no número anterior pode, a solicitação do órgão ou serviço, ainda que por iniciativa do trabalhador, ser exercida pelo governador civil ou, no estrangeiro, pela autoridade diplomática ou consular.

Artigo 17.º

Prazo para aceitação

1 - Sem prejuízo do disposto em leis especiais, o prazo para aceitação é de 20 dias contado, continuamente, da data da publicitação do acto de nomeação.

2 - Em casos devidamente justificados, designadamente de doença e férias, o prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado, por períodos determinados, pela entidade competente para a assinatura do respectivo termo.

3 - Em caso de ausência por maternidade, paternidade ou adopção, de faltas por acidente em serviço ou doença profissional e de prestação de serviço militar, o prazo previsto no n.º 1 é automaticamente prorrogado para o termo de tais situações.

Artigo 18.º

Efeitos da aceitação

1 - A aceitação determina o início de funções para todos os efeitos legais, designadamente os de percepção de remuneração e de contagem do tempo de serviço.

2 - Nos casos de ausência por maternidade, paternidade ou adopção e de faltas por acidente em serviço ou doença profissional, a percepção de remuneração decorrente de nomeação definitiva retroage à data da publicitação do respectivo acto.

3 - Nos casos previstos no n.º 3 do artigo anterior, a contagem do tempo de serviço decorrente de nomeação definitiva retroage à data da publicitação do respectivo acto.

Artigo 19.º

Falta de aceitação

1 - A entidade competente para a assinatura do termo de aceitação não pode, sob pena de responsabilidade civil, financeira e disciplinar, recusar-se a fazê-lo.

2 - Sem prejuízo do disposto em leis especiais, a falta de aceitação do nomeado importa a revogação automática do acto de nomeação sem que possa ser repetido no procedimento em que foi praticado.

SECÇÃO IV

Contrato

Artigo 20.º

Âmbito do contrato

São contratados os trabalhadores que não devam ser nomeados e cuja relação jurídica de emprego público não deva ser constituída por comissão de serviço.

Artigo 21.º

Modalidades do contrato

1 - O contrato reveste as modalidades de contrato por tempo indeterminado e de contrato a termo resolutivo, certo ou incerto.

2 - O tempo de serviço decorrido no período experimental que se tenha concluído sem

sucesso é contado, sendo o caso, na carreira e categoria às quais o trabalhador regressa.

Artigo 22.º

Pressupostos e área de recrutamento do contrato a termo resolutivo

1 - Os pressupostos do recurso ao contrato a termo resolutivo são os previstos no RCTFP.

2 - A área de recrutamento do contrato a termo resolutivo é constituída pelos trabalhadores que não tenham ou não pretendam conservar a qualidade de sujeitos de

relações jurídicas de emprego público constituídas por tempo indeterminado, bem como pelos que se encontrem em situação de mobilidade especial.

SECÇÃO V

Comissão de serviço

Artigo 23.º

Duração e renovação

1 - Na falta de lei especial em contrário, a comissão de serviço tem a duração de três anos, sucessivamente renovável por iguais períodos.

2 - O tempo de serviço decorrido em comissão de serviço é contado, sendo o caso, na carreira e categoria às quais o trabalhador regressa.

Artigo 24.º

Posse

1 - Sem prejuízo do disposto em leis especiais, a aceitação do exercício de cargos em

comissão de serviço reveste a forma de posse.

2 - A posse é um acto público, pessoal e solene pelo qual o trabalhador manifesta a vontade de aceitar o exercício do cargo.

3 - É aplicável à comissão de serviço e à posse, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 14.º, nos n.os 2 e 3 do artigo 15.º, nos artigos 16.º e 17.º, no n.º 1 do

artigo 18.º e no artigo 19.º

CAPÍTULO II

Garantias de imparcialidade

Artigo 25.º

Incompatibilidades e impedimentos

1 - A existência de incompatibilidades e de impedimentos contribui para garantir a imparcialidade no exercício de funções públicas.

2 - Sem prejuízo do disposto na Constituição, nos artigos 44.º a 51.º do Código do Procedimento Administrativo e em leis especiais, as incompatibilidades e os impedimentos a que se encontram sujeitos os trabalhadores, independentemente da modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público ao abrigo da qual exercem funções, são os previstos no presente capítulo.

Artigo 26.º

Incompatibilidade com outras funções

As funções públicas são, em regra, exercidas em regime de exclusividade.

Artigo 27.º

Acumulação com outras funções públicas

1 - O exercício de funções pode ser acumulado com o de outras funções públicas quando estas não sejam remuneradas e haja na acumulação manifesto interesse público.

2 - Sendo remuneradas e havendo manifesto interesse público na acumulação, o exercício de funções apenas pode ser acumulado com o de outras funções públicas nos seguintes casos:

a) Inerências;

b) Actividades de representação de órgãos ou serviços ou de ministérios;

c) Participação em comissões ou grupos de trabalho;

d) Participação em conselhos consultivos e em comissões de fiscalização ou outros órgãos colegiais, neste caso para fiscalização ou controlo de dinheiros públicos;

e) Actividades de carácter ocasional e temporário que possam ser consideradas complemento da função;

f) Actividades docentes ou de investigação de duração não superior à fixada em despacho dos membros do Governo responsáveis pelas finanças, Administração Pública e educação ou ensino superior e que, sem prejuízo do cumprimento da duração semanal do trabalho, não se sobreponha em mais de um terço ao horário inerente à função principal;

g) Realização de conferências, palestras, acções de formação de curta duração e outras actividades de idêntica natureza.

Artigo 28.º

Acumulação com funções privadas

1 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, o exercício de funções pode ser acumulado com o de funções ou actividades privadas.

2 - A título remunerado ou não, em regime de trabalho autónomo ou subordinado, não

podem ser acumuladas, pelo trabalhador ou por interposta pessoa, funções ou actividades privadas concorrentes ou similares com as funções públicas desempenhadas e que com estas sejam conflituantes.

3 - Estão, designadamente, abrangidas pelo disposto no número anterior as funções ou actividades que, tendo conteúdo idêntico ao das funções públicas desempenhadas, sejam desenvolvidas de forma permanente ou habitual e se dirijam ao mesmo círculo de destinatários.

4 - A título remunerado ou não, em regime de trabalho autónomo ou subordinado, não

podem ainda ser acumuladas, pelo trabalhador ou por interposta pessoa, funções ou actividades privadas que:

- a) Sejam legalmente consideradas incompatíveis com as funções públicas;
- b) Sejam desenvolvidas em horário sobreposto, ainda que parcialmente, ao das funções públicas;
- c) Comprometam a isenção e a imparcialidade exigidas pelo desempenho das funções públicas;
- d) Provoquem algum prejuízo para o interesse público ou para os direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.

Artigo 29.º

Autorização para acumulação de funções

1 - A acumulação de funções nos termos previstos nos artigos 27.º e 28.º depende de autorização da entidade competente.

2 - Do requerimento a apresentar para o efeito deve constar a indicação:

- a) Do local do exercício da função ou actividade a acumular;
- b) Do horário em que ela se deve exercer;
- c) Da remuneração a auferir, quando seja o caso;
- d) Da natureza autónoma ou subordinada do trabalho a desenvolver e do respectivo conteúdo;
- e) Das razões por que o requerente entende que a acumulação, conforme os casos, é

de manifesto interesse público ou não incorre no previsto nas alíneas a) e d) do n.º 4 do artigo anterior;

- f) Das razões por que o requerente entende não existir conflito com as funções desempenhadas, designadamente por a função a acumular não revestir as características referidas nos n.os 2 e 3 e na alínea c) do n.º 4 do artigo anterior;
- g) Do compromisso de cessação imediata da função ou actividade acumulada no caso de ocorrência superveniente de conflito.

3 - Compete aos titulares de cargos dirigentes, sob pena de cessação da comissão de

serviço, nos termos do respectivo estatuto, verificar da existência de situações de acumulação de funções não autorizadas, bem como fiscalizar, em geral, a estrita observância das garantias de imparcialidade no desempenho de funções públicas.

Artigo 30.º

Interesse no procedimento

1 - Os trabalhadores não podem prestar a terceiros, por si ou por interposta pessoa, em regime de trabalho autónomo ou subordinado, serviços no âmbito do estudo, preparação ou financiamento de projectos, candidaturas ou requerimentos que devam

ser submetidos à sua apreciação ou decisão ou à de órgãos ou unidades orgânicas colocados sob sua directa influência.

2 - Os trabalhadores não podem beneficiar, pessoal e indevidamente, de actos ou tomar parte em contratos em cujo processo de formação intervenham órgãos ou unidades orgânicas colocados sob sua directa influência.

3 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, consideram-se colocados sob directa influência do trabalhador os órgãos ou unidades orgânicas que:

- a) Estejam sujeitos ao seu poder de direcção, superintendência ou tutela;

- b) Exerçam poderes por ele delegados ou subdelegados;
- c) Tenham sido por ele instituídos, ou relativamente a cujo titular tenha intervindo como entidade empregadora pública, para o fim específico de intervir nos procedimentos em causa;
- d) Sejam integrados, no todo ou em parte, por trabalhadores por ele designados por tempo determinado ou determinável;
- e) Cujo titular ou trabalhadores neles integrados tenham, há menos de um ano, sido beneficiados por qualquer vantagem remuneratória, ou obtido menção relativa à avaliação do seu desempenho, em cujo procedimento ele tenha intervindo;
- f) Com ele colaborem, em situação de paridade hierárquica, no âmbito do mesmo órgão ou serviço ou unidade orgânica.

4 - É equiparado ao interesse do trabalhador, definido nos termos dos n.os 1 e 2, o interesse:

- a) Do seu cônjuge, não separado de pessoas e bens, dos seus ascendentes e descendentes em qualquer grau, dos colaterais até ao 2.º grau e daquele que com ele viva nas condições do artigo 2020.º do Código Civil;
- b) Da sociedade em cujo capital detenha, directa ou indirectamente, por si mesmo ou conjuntamente com as pessoas referidas na alínea anterior, uma participação não inferior a 10 %.

5 - A violação dos deveres referidos nos n.os 1 e 2 produz as consequências disciplinares previstas no respectivo estatuto.

6 - Para efeitos do disposto no Código do Procedimento Administrativo, os trabalhadores devem comunicar ao respectivo superior hierárquico, antes de tomadas as decisões, praticados os actos ou celebrados os contratos referidos nos n.os 1 e 2, a existência das situações referidas no n.º 4.

7 - É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 51.º do Código do Procedimento Administrativo.

CAPÍTULO III

Cessação da relação jurídica de emprego público

Artigo 31.º

Disposições gerais

1 - Quando previsto em lei especial, e nos termos nela estabelecidos, a não reunião superveniente de qualquer dos requisitos referidos no artigo 8.º faz cessar ou modificar a relação jurídica de emprego público.

2 - Em qualquer caso, na falta de lei especial em contrário, a relação jurídica de emprego público cessa quando o trabalhador complete 70 anos de idade.

Artigo 32.º

Cessação da nomeação

1 - A nomeação definitiva cessa por:

- a) Conclusão sem sucesso do período experimental, nos termos dos n.os 8, 9 e 10 do artigo 12.º;
- b) Exoneração a pedido do trabalhador;
- c) Mútuo acordo entre a entidade empregadora pública e o trabalhador, mediante justa compensação;
- d) Aplicação de pena disciplinar expulsiva;
- e) Morte do trabalhador;
- f) Desliga  o do serviço para efeitos de aposentac  o.

2 - A exoneração referida na alínea b) do número anterior produz efeitos no 30.º dia a contar da data da apresentação do respectivo pedido, excepto quando a entidade empregadora pública e o trabalhador acordarem diferentemente.

3 - A causa de cessação referida na alínea c) do n.º 1 é regulamentada por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas finanças e pela Administração Pública com observância das seguintes regras:

a) A compensação a atribuir ao trabalhador toma como referência a sua remuneração base mensal, sendo o respectivo montante aferido em função do número de anos completos, e com a respectiva proporção no caso de fracção de ano, de exercício de funções públicas;

b) Tal causa gera a incapacidade do trabalhador para constituir uma relação de vinculação, a título de emprego público ou outro, com os órgãos e serviços aos quais a

presente lei é aplicável, durante o número de meses igual ao dobro do número resultante da divisão do montante da compensação atribuída pelo da sua remuneração

base mensal, calculado com aproximação por excesso.

4 - À cessação da nomeação transitória são aplicáveis, com as necessárias adaptações, as disposições adequadas do RCTFP relativas ao contrato a termo resolutivo, bem como a da alínea d) do n.º 1.

Artigo 33.º

Cessação do contrato

1 - Concluído sem sucesso o período experimental, o contrato é feito cessar e o trabalhador regressa à situação jurídico-funcional de que era titular antes dele, quando

constituída e consolidada por tempo indeterminado, ou cessa a relação jurídica de emprego público, no caso contrário.

2 - O contrato pode cessar pelas causas previstas no RCTFP.

3 - Quando o contrato por tempo indeterminado deva cessar por despedimento colectivo ou por despedimento por extinção do posto de trabalho, a identificação dos trabalhadores relativamente aos quais tal cessação deva produzir efeitos opera-se por

aplicação dos procedimentos previstos na lei em caso de reorganização de serviços.

4 - Identificados os trabalhadores cujo contrato deva cessar aplicam-se os restantes procedimentos previstos no RCTFP.

5 - Confirmando-se a necessidade de cessação do contrato, o trabalhador é notificado

para, em 10 dias úteis, informar se deseja ser colocado em situação de mobilidade especial pelo prazo de um ano.

6 - Não o desejando, e não tendo havido acordo de revogação nos termos do RCTFP,

é praticado o acto de cessação do contrato.

7 - Sendo colocado em situação de mobilidade especial e reiniciando funções por tempo indeterminado em qualquer órgão ou serviço a que a presente lei é aplicável, os

procedimentos para cessação do contrato são arquivados sem que seja praticado o correspondente acto.

8 - Não tendo lugar o reinício de funções, nos termos do número anterior, durante o prazo de colocação do trabalhador em situação de mobilidade especial, é praticado o acto de cessação do contrato.

9 - O disposto nos n.os 5 a 8 é aplicável, com as necessárias adaptações, à cessação do contrato por tempo indeterminado por:

a) Caducidade por impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de a entidade empregadora pública receber o trabalho; ou

b) Despedimento por inadaptação.

10 - Para os efeitos previstos no RCTFP, a inexistência de alternativas à cessação do contrato ou de outros postos de trabalho compatíveis com a categoria ou com a

qualificação profissional do trabalhador é justificada através de declaração emitida pela entidade gestora da mobilidade.

Artigo 34.º

Cessação da comissão de serviço

1 - Na falta de lei especial em contrário, a comissão de serviço cessa, a todo o tempo, por iniciativa da entidade empregadora pública ou do trabalhador, com aviso prévio de 30 dias.

2 - Cessada a comissão de serviço, o trabalhador regressa à situação jurídico-funcional de que era titular antes dela, quando constituída e consolidada por tempo indeterminado, ou cessa a relação jurídica de emprego público, no caso contrário, em qualquer caso com direito a indemnização quando prevista em lei especial.

CAPÍTULO IV

Contratos de prestação de serviços

Artigo 35.º

Âmbito dos contratos de prestação de serviços

1 - Os órgãos e serviços a que a presente lei é aplicável podem celebrar contratos de prestação de serviços, nas modalidades de contratos de tarefa e de avença, nos termos previstos no presente capítulo.

2 - A celebração de contratos de tarefa e de avença apenas pode ter lugar quando, cumulativamente:

- a) Se trate da execução de trabalho não subordinado, para a qual se revele inconveniente o recurso a qualquer modalidade da relação jurídica de emprego público;
- b) O trabalho seja realizado, em regra, por uma pessoa colectiva;
- c) Seja observado o regime legal da aquisição de serviços;
- d) O contratado comprove ter regularizadas as suas obrigações fiscais e com a segurança social.

3 - Considera-se trabalho não subordinado o que, sendo prestado com autonomia, não se encontra sujeito à disciplina e à direcção do órgão ou serviço contratante nem impõe o cumprimento de horário de trabalho.

4 - Excepcionalmente, quando se comprove ser impossível ou inconveniente, no caso, observar o disposto na alínea b) do n.º 2, o membro do Governo responsável pela área das finanças pode autorizar a celebração de contratos de tarefa e de avença com pessoas singulares.

5 - O contrato de tarefa tem como objecto a execução de trabalhos específicos, de natureza excepcional, não podendo exceder o termo do prazo contratual inicialmente estabelecido.

6 - O contrato de avença tem como objecto prestações sucessivas no exercício de profissão liberal, com retribuição certa mensal, podendo ser feito cessar a todo o tempo, por qualquer das partes, mesmo quando celebrado com cláusula de prorrogação tácita, com aviso prévio de 60 dias e sem obrigação de indemnizar.

Artigo 36.º

Incumprimento do âmbito da celebração

1 - Sem prejuízo da produção plena dos seus efeitos durante o tempo em que tenham estado em execução, os contratos de prestação de serviços celebrados com violação dos requisitos previstos nos n.os 2 e 4 do artigo anterior são nulos.

2 - A violação referida no número anterior faz incorrer o seu responsável em responsabilidade civil, financeira e disciplinar.

3 - Para efeitos da efectivação da responsabilidade financeira dos dirigentes autores da violação referida no n.º 1 pelo Tribunal de Contas, consideram-se os pagamentos despendidos em sua consequência como sendo pagamentos indevidos.

CAPÍTULO V

Publicitação das modalidades de vinculação

Artigo 37.º

Publicação

1 - São publicados na 2.ª série do Diário da República, por extracto:

- a) Os actos de nomeação definitiva, bem como os que determinam, relativamente aos trabalhadores nomeados, mudanças definitivas de órgão ou serviço e, ou, de categoria;
- b) Os contratos por tempo indeterminado, bem como os actos que determinam, relativamente aos trabalhadores contratados, mudanças definitivas de órgão ou serviço e, ou, de categoria;
- c) As comissões de serviço;
- d) Os actos de cessação das modalidades da relação jurídica de emprego público referidas nas alíneas anteriores.

2 - Dos extractos dos actos e contratos consta a indicação da carreira, categoria e posição remuneratória do nomeado ou contratado.

Artigo 38.º

Outras formas de publicitação

1 - São afixados no órgão ou serviço e inseridos em página electrónica, por extracto:

- a) Os actos de nomeação transitória e as respectivas renovações;
- b) Os contratos a termo resolutivo, certo ou incerto, e as respectivas renovações;
- c) Os contratos de prestação de serviços e as respectivas renovações;
- d) As cessações das modalidades de vinculação referidas nas alíneas anteriores.

2 - Dos extractos dos actos e contratos consta a indicação da carreira, categoria e posição remuneratória do nomeado ou contratado, ou, sendo o caso, da função a desempenhar e respectiva retribuição, bem como do respectivo prazo.

3 - Dos extractos dos contratos de prestação de serviços consta ainda a referência à concessão do visto ou à emissão da declaração de conformidade ou, sendo o caso, à sua dispensabilidade.

TÍTULO IV

Regime de carreiras

CAPÍTULO I

Âmbito de aplicação do regime de carreiras

Artigo 39.º

Âmbito de aplicação

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte e no artigo 58.º, o presente título é aplicável às relações jurídicas de emprego público constituídas por tempo indeterminado.

2 - Às nomeações transitórias e aos contratos a termo resolutivo, certo ou incerto, são aplicáveis, com as necessárias adaptações, os artigos 50.º e 51.º, os n.os 2, 3 e 4 do artigo 53.º, os artigos 54.º e 55.º e o n.º 1 do artigo 57.º

CAPÍTULO II

Carreiras

SECÇÃO I

Organização das carreiras

Artigo 40.º

Integração em carreiras

Os trabalhadores nomeados definitivamente e contratados por tempo indeterminado exercem as suas funções integrados em carreiras.

Artigo 41.º

Carreiras gerais e especiais

1 - São gerais as carreiras cujos conteúdos funcionais caracterizam postos de trabalho de que a generalidade dos órgãos ou serviços carece para o desenvolvimento das respectivas actividades.

2 - São especiais as carreiras cujos conteúdos funcionais caracterizam postos de trabalho de que apenas um ou alguns órgãos ou serviços carecem para o desenvolvimento das respectivas actividades.

3 - Apenas podem ser criadas carreiras especiais quando, cumulativamente:

a) Os respectivos conteúdos funcionais não possam ser absorvidos pelos conteúdos funcionais das carreiras gerais;

b) Os respectivos trabalhadores se devam encontrar sujeitos a deveres funcionais mais exigentes que os previstos para os das carreiras gerais;

c) Para integração em tais carreiras, e em qualquer das categorias em que se desdobrem, seja exigida, em regra, a aprovação em curso de formação específico de duração não inferior a seis meses ou a aquisição de certo grau académico ou de certo título profissional.

4 - A aprovação e a aquisição referidas na alínea c) do número anterior podem ter lugar durante o período experimental com que se inicia a nomeação ou o contrato.

Artigo 42.º

Carreiras unicategoriais e pluricategoriais

1 - Independentemente da sua qualificação como gerais ou especiais, as carreiras são unicategoriais ou pluricategoriais.

2 - São unicategoriais as carreiras a que corresponde uma única categoria.

3 - São pluricategoriais as carreiras que se desdobram em mais do que uma categoria.

4 - Apenas podem ser criadas carreiras pluricategoriais quando a cada uma das categorias da carreira corresponde um conteúdo funcional distinto do das restantes.

5 - O conteúdo funcional das categorias superiores integra o das que lhe sejam inferiores.

Artigo 43.º

Conteúdo funcional

1 - A cada carreira, ou a cada categoria em que se desdobre, corresponde um conteúdo funcional legalmente descrito.

2 - O conteúdo funcional de cada carreira ou categoria deve ser descrito de forma abrangente, dispensando pormenorizações relativas às tarefas nele abrangidas.

3 - A descrição do conteúdo funcional não pode, em caso algum, e sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 271.º da Constituição, constituir fundamento para o não cumprimento do dever de obediência e não prejudica a atribuição ao trabalhador de funções, não expressamente mencionadas, que lhe sejam afins ou funcionalmente ligadas, para as quais o trabalhador detenha a qualificação profissional adequada e que não impliquem desvalorização profissional.

Artigo 44.º

Graus de complexidade funcional

1 - Em função da titularidade do nível habilitacional em regra exigida para integração em cada carreira, estas classificam-se em três graus de complexidade funcional, nos seguintes termos:

a) De grau 1, quando se exija a titularidade da escolaridade obrigatória, ainda que acrescida de formação profissional adequada;

b) De grau 2, quando se exija a titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado;

- c) De grau 3, quando se exija a titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta.
- 2 - O diploma que crie a carreira faz referência ao respectivo grau de complexidade funcional.
- 3 - As carreiras pluricategoriais podem apresentar mais do que um grau de complexidade funcional, cada um deles referenciado a categorias, quando a integração nestas dependa, em regra, da titularidade de níveis habilitacionais diferentes.

Artigo 45.º

Posições remuneratórias

- 1 - A cada categoria das carreiras corresponde um número variável de posições remuneratórias.
- 2 - À categoria da carreira unicategorial corresponde um número mínimo de oito posições remuneratórias.
- 3 - Nas carreiras pluricategoriais, o número de posições remuneratórias de cada categoria obedece às seguintes regras:
- a) À categoria inferior corresponde um número mínimo de oito posições remuneratórias;
- b) A cada uma das categorias sucessivamente superiores corresponde um número proporcionalmente decrescente de posições remuneratórias por forma que:
- i) Estando a carreira desdobrada em duas categorias, seja de quatro o número mínimo das posições remuneratórias da categoria superior;
- ii) Estando a carreira desdobrada em três categorias, seja de cinco e de duas o número mínimo das posições remuneratórias das categorias sucessivamente superiores;
- iii) Estando a carreira desdobrada em quatro categorias, seja de seis, quatro e duas o número mínimo das posições remuneratórias das categorias sucessivamente superiores.

Artigo 46.º

Alteração do posicionamento remuneratório: Opção gestionária

- 1 - Tendo em consideração as verbas orçamentais destinadas a suportar o tipo de encargos previstos na alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º, o dirigente máximo do órgão ou serviço decide, nos termos dos n.os 3 e 4 do mesmo artigo, se, e em que medida, este se propõe suportar encargos decorrentes de alterações do posicionamento remuneratório na categoria dos trabalhadores do órgão ou serviço.
- 2 - A decisão referida no número anterior fixa, fundamentadamente, o montante máximo, com as desagregações necessárias, dos encargos que o órgão ou serviço se propõe suportar, bem como o universo das carreiras e categorias onde as alterações do posicionamento remuneratório na categoria podem ter lugar.
- 3 - O universo referido no número anterior pode ainda ser desagregado, quando assim o entenda o dirigente máximo, em função:
- a) Da atribuição, competência ou actividade que os trabalhadores integrados em determinada carreira ou titulares de determinada categoria devam cumprir ou executar;
- b) Da área de formação académica ou profissional dos trabalhadores integrados em determinada carreira ou titulares de determinada categoria, quando tal área de formação tenha sido utilizada na caracterização dos postos de trabalho contidos nos mapas de pessoal.
- 4 - Para os efeitos do disposto nos números anteriores, as alterações podem não ter lugar em todas as carreiras, ou em todas as categorias de uma mesma carreira ou ainda relativamente a todos os trabalhadores integrados em determinada carreira ou titulares de determinada categoria.

5 - A decisão é tornada pública por afixação no órgão ou serviço e inserção em página electrónica.

Artigo 47.º

Alteração do posicionamento remuneratório: Regra

1 - Preenchem os universos definidos nos termos do artigo anterior os trabalhadores do órgão ou serviço, onde quer que se encontrem em exercício de funções, que, na falta de lei especial em contrário, tenham obtido, nas últimas avaliações do seu desempenho referido às funções exercidas durante o posicionamento remuneratório em que se encontram:

- a) Duas menções máximas, consecutivas;
- b) Três menções imediatamente inferiores às máximas, consecutivas; ou
- c) Cinco menções imediatamente inferiores às referidas na alínea anterior, desde que consubstanciem desempenho positivo, consecutivas.

2 - Determinados os trabalhadores que preenchem cada um dos universos definidos, são ordenados, dentro de cada universo, por ordem decrescente da classificação quantitativa obtida na última avaliação do seu desempenho.

3 - Em face da ordenação referida no número anterior o montante máximo dos encargos fixado por cada universo, nos termos dos n.os 2 e 3 do artigo anterior, é distribuído, pela ordem mencionada, por forma que cada trabalhador altere o seu posicionamento na categoria para a posição remuneratória imediatamente seguinte àquela em que se encontra.

4 - Não há lugar a alteração do posicionamento remuneratório quando, não obstante reunidos os requisitos previstos no n.º 1, o montante máximo dos encargos fixado para

o universo em causa se tenha previsivelmente esgotado, no quadro da execução orçamental em curso, com a alteração relativa a trabalhador ordenado superiormente.

5 - Para efeitos do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 1 são também consideradas as menções obtidas que sejam superiores às nelas referidas.

6 - Há lugar a alteração obrigatória para a posição remuneratória imediatamente seguinte àquela em que o trabalhador se encontra, quando a haja, independentemente

dos universos definidos nos termos do artigo anterior, quando aquele, na falta de lei especial em contrário, tenha acumulado 10 pontos nas avaliações do seu desempenho referido às funções exercidas durante o posicionamento remuneratório em que se encontra, contados nos seguintes termos:

- a) Três pontos por cada menção máxima;
- b) Dois pontos por cada menção imediatamente inferior à máxima;
- c) Um ponto por cada menção imediatamente inferior à referida na alínea anterior, desde que consubstancie desempenho positivo;
- d) Um ponto negativo por cada menção correspondente ao mais baixo nível de avaliação.

7 - Na falta de lei especial em contrário, a alteração do posicionamento remuneratório reporta-se a 1 de Janeiro do ano em que tem lugar.

Artigo 48.º

Alteração do posicionamento remuneratório: Excepção

1 - Ainda que não se encontrem reunidos os requisitos previstos no n.º 1 do artigo anterior, o dirigente máximo do órgão ou serviço, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação, ou o órgão com competência equiparada, e nos limites fixados pela decisão

referida nos n.os 2 e 3 do artigo 46.º, pode alterar, para a posição remuneratória imediatamente seguinte àquela em que se encontra, o posicionamento remuneratório de trabalhador em cuja última avaliação do desempenho tenha obtido a menção máxima ou a imediatamente inferior.

2 - Da mesma forma, nos limites fixados pela decisão referida nos n.os 2 e 3 do artigo 46.º, o dirigente máximo do órgão ou serviço, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação, ou o órgão com competência equiparada, pode determinar que a alteração do posicionamento na categoria de trabalhador referido no n.º 3 do artigo anterior se opere para qualquer outra posição remuneratória seguinte àquela em que se encontra.

3 - O disposto no número anterior tem como limite a posição remuneratória máxima para a qual tenham alterado o seu posicionamento os trabalhadores que, no âmbito do

mesmo universo, se encontrem ordenados superiormente.

4 - As alterações do posicionamento remuneratório previstas no presente artigo são particularmente fundamentadas e tornadas públicas, com o teor integral da respectiva fundamentação e do parecer do Conselho Coordenador da Avaliação, ou o órgão com

competência equiparada, por publicação em espaço próprio da 2.ª série do Diário da República, por afixação no órgão ou serviço e por inserção em página electrónica.

5 - É aplicável o disposto no n.º 7 do artigo anterior.

SECÇÃO II

Carreiras gerais

Artigo 49.º

Enumeração e caracterização

1 - São gerais as carreiras de:

- a) Técnico superior;
- b) Assistente técnico;
- c) Assistente operacional.

2 - A caracterização das carreiras gerais em função do número e designação das categorias em que se desdobram, dos conteúdos funcionais, dos graus de complexidade funcional e do número de posições remuneratórias de cada categoria consta do anexo à presente lei, de que é parte integrante.

3 - A previsão, nos mapas de pessoal, de postos de trabalho que devam ser ocupados

por coordenadores técnicos da carreira de assistente técnico depende da existência de unidades orgânicas flexíveis com o nível de secção ou da necessidade de coordenar, pelo menos, 10 assistentes técnicos do respectivo sector de actividade.

4 - A previsão, nos mapas de pessoal, de postos de trabalho que devam ser ocupados

por encarregados gerais operacionais da carreira de assistente operacional depende da necessidade de coordenar, pelo menos, três encarregados operacionais do respectivo sector de actividade.

5 - A previsão, nos mapas de pessoal, de postos de trabalho que devam ser ocupados

por encarregados operacionais da carreira de assistente operacional depende da necessidade de coordenar, pelo menos, 10 assistentes operacionais do respectivo sector de actividade.

CAPÍTULO III

Recrutamento

Artigo 50.º

Procedimento concursal

1 - Decidido pelo dirigente máximo da entidade empregadora pública, nos termos do n.º 2 do artigo 6.º e da alínea b) do n.º 1 e dos n.os 3 e 4 do artigo 7.º, promover o recrutamento de trabalhadores necessários à ocupação de todos ou de alguns postos de trabalho previstos, e não ocupados, nos mapas de pessoal aprovados, é publicitado

o respectivo procedimento concursal, designadamente através de publicação na 2.ª

série do Diário da República.

2 - O procedimento concursal referido no número anterior observa as injunções decorrentes do disposto nos n.os 3 a 7 do artigo 6.º

3 - Da publicitação do procedimento concursal consta, com clareza, a referência ao número de postos de trabalho a ocupar e a sua caracterização em função da atribuição, competência ou actividade a cumprir ou a executar, carreira, categoria, e, quando imprescindível, área de formação académica ou profissional que lhes correspondam.

4 - Para os efeitos do disposto no número anterior, a publicitação do procedimento faz referência:

a) À área de formação académica quando, nos casos da alínea c) do n.º 1 do artigo 44.º, exista mais do que uma no mesmo nível habilitacional;

b) À área de formação profissional quando, nos casos das alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 44.º, a integração na carreira não dependa, ou não dependa exclusivamente, de habilitações literárias.

Artigo 51.º

Exigência de nível habilitacional

1 - Em regra, pode apenas ser candidato ao procedimento quem seja titular do nível habilitacional e, quando seja o caso, da área de formação, correspondentes ao grau de

complexidade funcional da carreira e categoria caracterizadoras dos postos de trabalho para cuja ocupação o procedimento é publicitado.

2 - A publicitação do procedimento pode, porém, prever a possibilidade de candidatura

de quem, não sendo titular da habilitação exigida, considere dispor da formação e, ou, experiência profissionais necessárias e suficientes para a substituição daquela habilitação.

3 - A substituição da habilitação nos termos referidos no número anterior não é admissível quando, para o exercício de determinada profissão ou função, implicadas na caracterização dos postos de trabalho em causa, lei especial exija título ou o preenchimento de certas condições.

4 - O júri, preliminarmente, analisa a formação e, ou, a experiência profissionais e delibera sobre a admissão do candidato ao procedimento concursal.

5 - Em caso de admissão, a deliberação, acompanhada do teor integral da sua fundamentação, é notificada aos restantes candidatos.

Artigo 52.º

Outros requisitos de recrutamento

1 - Quando se trate de carreiras unicategoriais ou da categoria inferior de carreiras pluricategoriais, podem candidatar-se ao procedimento:

a) Trabalhadores integrados na mesma carreira, a cumprir ou a executar diferente atribuição, competência ou actividade, do órgão ou serviço em causa;

b) Trabalhadores integrados na mesma carreira, a cumprir ou a executar qualquer atribuição, competência ou actividade, de outro órgão ou serviço ou que se encontrem

em situação de mobilidade especial;

c) Trabalhadores integrados em outras carreiras;

d) Sendo o caso, trabalhadores que exerçam os respectivos cargos em comissão de serviço ou que sejam sujeitos de outras relações jurídicas de emprego público por tempo determinado ou determinável e indivíduos sem relação jurídica de emprego público previamente estabelecida.

2 - Na falta de lei especial em contrário, quando se trate de categorias superiores de

carreiras pluricategoriais, podem candidatar-se ao procedimento, para além dos referidos no número anterior, trabalhadores integrados na mesma carreira, em diferente categoria, do órgão ou serviço em causa, que se encontrem a cumprir ou a executar idêntica atribuição, competência ou actividade.

Artigo 53.º

Métodos de selecção

1 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, os métodos de selecção a utilizar obrigatoriamente no recrutamento são os seguintes:

a) Provas de conhecimentos, destinadas a avaliar se, e em que medida, os candidatos

dispõem das competências técnicas necessárias ao exercício da função; e

b) Avaliação psicológica destinada a avaliar se, e em que medida, os candidatos dispõem das restantes competências exigíveis ao exercício da função.

2 - Excepto quando afastados, por escrito, pelos candidatos que, cumulativamente, sejam titulares da categoria e se encontrem ou, tratando-se de candidatos colocados em situação de mobilidade especial, se tenham por último encontrado, a cumprir ou a executar a atribuição, competência ou actividade caracterizadoras dos postos de trabalho para cuja ocupação o procedimento foi publicitado, os métodos de selecção a

utilizar no seu recrutamento são os seguintes:

a) Avaliação curricular incidente especialmente sobre as funções que têm desempenhado na categoria e no cumprimento ou execução da atribuição, competência ou actividade em causa e o nível de desempenho nelas alcançado;

b) Entrevista de avaliação das competências exigíveis ao exercício da função.

3 - Podem ainda ser adoptados, facultativamente, outros métodos de selecção legalmente previstos.

4 - Em casos excepcionais, devidamente fundamentados, designadamente quando o número de candidatos seja de tal modo elevado que a utilização dos métodos de selecção referidos nos números anteriores se torne impraticável, a entidade empregadora pública pode limitar-se a utilizar, em qualquer recrutamento, os referidos

nas alíneas a) dos n.os 1 ou 2.

Artigo 54.º

Tramitação do procedimento concursal

1 - O procedimento concursal é simplificado e urgente, obedecendo aos seguintes princípios:

a) O júri do procedimento é composto por trabalhadores da entidade empregadora pública, de outro órgão ou serviço e, quando a área de formação exigida revele a sua conveniência, de entidades privadas;

b) Inexistência de actos ou de listas preparatórias da ordenação final dos candidatos;

c) A ordenação final dos candidatos é unitária, ainda que lhes tenham sido aplicados métodos de selecção diferentes;

d) O recrutamento efectua-se pela ordem decrescente da ordenação final dos candidatos colocados em situação de mobilidade especial e, esgotados estes, dos restantes candidatos.

2 - A tramitação do procedimento concursal, incluindo a do destinado a constituir reservas de recrutamento em cada órgão ou serviço ou em entidade centralizada, é regulamentada por portaria do membro do Governo responsável pela área da Administração Pública ou, tratando-se de carreira especial relativamente à qual aquela

tramitação se revele desadequada, por portaria deste membro do Governo e daquele cujo âmbito de competência abranja órgão ou serviço em cujo mapa de pessoal se contenha a previsão da carreira.

Artigo 55.º

Determinação do posicionamento remuneratório

1 - Quando esteja em causa posto de trabalho relativamente ao qual a modalidade da relação jurídica de emprego público seja o contrato, o posicionamento do trabalhador recrutado numa das posições remuneratórias da categoria é objecto de negociação com a entidade empregadora pública e tem lugar:

a) Imediatamente após o termo do procedimento concursal; ou

b) Aquando da aprovação em curso de formação específico ou da aquisição de certo grau académico ou de certo título profissional, nos termos da alínea c) do n.º 3 do artigo 41.º, que decorram antes da celebração do contrato.

2 - Para os efeitos do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo anterior, a negociação com os candidatos colocados em situação de mobilidade especial antecede a que tenha lugar com os restantes candidatos.

3 - Sem prejuízo de contactos informais que possam e devam ter lugar, a negociação entre a entidade empregadora pública e cada um dos candidatos, pela ordem em que figurem na ordenação final, efectua-se por escrito.

4 - Em casos excepcionais, devidamente fundamentados, designadamente quando o número de candidatos seja de tal modo elevado que a negociação se torne impraticável, a entidade empregadora pública pode tomar a iniciativa de a consubstanciar numa proposta de adesão a um determinado posicionamento remuneratório enviada a todos os candidatos.

5 - O eventual acordo obtido ou a proposta de adesão são objecto de fundamentação escrita pela entidade empregadora pública.

6 - Em cada um dos universos de candidatos referidos na alínea d) do n.º 1 do artigo anterior, bem como relativamente à ordenação de todos os candidatos, a falta de acordo com determinado candidato determina a negociação com o que se lhe siga na ordenação, ao qual, em caso algum, pode ser proposto posicionamento remuneratório

superior ao máximo que tenha sido proposto a, e não aceite por, qualquer dos candidatos que o antecedeam naquela ordenação.

7 - Após o seu encerramento, a documentação relativa aos processos negociais em causa é pública e de livre acesso.

8 - Quando esteja em causa posto de trabalho relativamente ao qual a modalidade da relação jurídica de emprego público seja a nomeação, lei especial pode tornar-lhe aplicável o disposto nos números anteriores.

9 - Não usando da faculdade prevista no número anterior, o posicionamento do trabalhador recrutado tem lugar na ou numa das posições remuneratórias da categoria

que tenham sido publicitadas conjuntamente com os elementos referidos no n.º 3 do artigo 50.º

Artigo 56.º

Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública

1 - Observados os condicionalismos referidos no n.º 1 do artigo 50.º relativamente a actividades de natureza permanente, o dirigente máximo da entidade empregadora pública pode optar, em alternativa à publicitação de procedimento concursal nele previsto, pelo recurso a diplomados pelo Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública (CEAGP).

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade empregadora pública remete ao Instituto Nacional de Administração (INA) lista do número de postos de trabalho a ocupar, bem como a respectiva caracterização nos termos dos n.os 3 e 4 do artigo 50.º

3 - A caracterização dos postos de trabalho cujo número consta da lista toma em consideração que os diplomados com o CEAGP apenas podem ser integrados na carreira geral de técnico superior e para cumprimento ou execução das atribuições, competências ou actividades que a respectiva regulamentação identifique.

- 4 - A remessa da lista ao INA compromete a entidade empregadora pública a, findo o CEAGP, integrar o correspondente número de diplomados.
- 5 - O recrutamento para frequência do CEAGP observa as injunções decorrentes do disposto nos n.os 4 a 7 do artigo 6.º
- 6 - A integração na carreira geral de técnico superior efectua-se na primeira posição remuneratória ou naquela cujo nível remuneratório seja idêntico ou, na sua falta, imediatamente superior ao nível remuneratório correspondente ao posicionamento do candidato na categoria de origem, quando dela seja titular no âmbito de uma relação jurídica de emprego público constituída por tempo indeterminado.
- 7 - O CEAGP pode igualmente decorrer em outras instituições de ensino superior nos termos fixados em portaria dos membros do Governo responsáveis pela Administração Pública e ensino superior, sendo, neste caso, a Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público a entidade competente para a gestão de todo o procedimento.
- 8 - O CEAGP é regulamentado por portaria do membro do Governo responsável pela área da Administração Pública.

Artigo 57.º

Formação profissional

- 1 - Não se tratando de carreira especial para cuja integração tenha sido exigida a aprovação em curso de formação específico, o início de funções do trabalhador recrutado tem lugar com um período de formação em sala e em exercício, cuja duração e conteúdo dependem da prévia situação jurídico-funcional do trabalhador.
- 2 - Os trabalhadores têm o direito e o dever de frequentar, todos os anos, acções de formação e aperfeiçoamento profissional na actividade em que exercem funções.

CAPÍTULO IV

Mobilidade geral

Artigo 58.º

Cedência de interesse público

- 1 - Há lugar à celebração de acordo de cedência de interesse público quando um trabalhador de entidade excluída do âmbito de aplicação objectivo da presente lei deva exercer funções, ainda que a tempo parcial, em órgão ou serviço a que a presente lei é aplicável e, inversamente, quando um trabalhador de órgão ou serviço deva exercer funções, ainda que no mesmo regime, em entidade excluída daquele âmbito de aplicação.
- 2 - O acordo pressupõe a concordância escrita do órgão ou serviço, do membro do Governo respectivo, da entidade e do trabalhador e implica, na falta de disposição em contrário, a suspensão do estatuto de origem deste.
- 3 - A cedência de interesse público sujeita o trabalhador às ordens e instruções do órgão ou serviço ou da entidade onde vai prestar funções, sendo remunerado por estes com respeito pelas disposições normativas aplicáveis ao exercício daquelas funções.
- 4 - O exercício do poder disciplinar compete à entidade cessionária, excepto quando esteja em causa a aplicação de penas disciplinares expulsivas.
- 5 - Os comportamentos do trabalhador cedido têm relevância no âmbito da relação jurídica de emprego de origem, devendo o procedimento disciplinar que apure as infracções disciplinares respeitar o estatuto disciplinar de origem.
- 6 - O trabalhador cedido tem direito:
- a) À contagem, na categoria de origem, do tempo de serviço prestado em regime de cedência;
 - b) A optar pela manutenção do regime de protecção social de origem, incidindo os descontos sobre o montante da remuneração que lhe competiria na categoria de origem;

c) A ocupar, nos termos legais, diferente posto de trabalho no órgão ou serviço ou na entidade de origem ou em outro órgão ou serviço.

7 - No caso previsto na alínea c) do número anterior, o acordo de cedência de interesse público caduca com a ocupação do novo posto de trabalho.

8 - O acordo pode ser feito cessar, a todo o tempo, por iniciativa de qualquer das partes que nele tenham intervindo, com aviso prévio de 30 dias.

9 - Não pode haver lugar, durante o prazo de um ano, a cedência de interesse público para o mesmo órgão ou serviço ou para a mesma entidade de trabalhador que se tenha encontrado cedido e tenha regressado à situação jurídico-funcional de origem.

10 - No caso previsto na primeira parte do n.º 1, o exercício de funções no órgão ou serviço é titulado através da modalidade adequada de constituição da relação jurídica de emprego público.

11 - As funções a exercer em órgão ou serviço correspondem a um cargo ou a uma carreira, categoria, actividade e, quando imprescindível, área de formação académica ou profissional.

12 - Quando as funções correspondam a um cargo dirigente, o acordo de cedência de interesse público é precedido da observância dos requisitos e procedimentos legais de recrutamento.

13 - O acordo de cedência de interesse público para o exercício de funções em órgão ou serviço a que a presente lei é aplicável tem a duração máxima de um ano, excepto quando tenha sido celebrado para o exercício de um cargo ou esteja em causa órgão ou serviço, designadamente temporário, que não possa constituir relações jurídicas de emprego público por tempo indeterminado, casos em que a sua duração é indeterminada.

14 - No caso previsto na alínea b) do n.º 6, o órgão ou serviço ou a entidade participam:

a) No financiamento do regime de protecção social aplicável em concreto com a importância que se encontre legalmente estabelecida para a contribuição das entidades empregadoras;

b) Sendo o caso, nas despesas de administração de subsistemas de saúde da função pública, nos termos legais aplicáveis.

15 - Quando um trabalhador de órgão ou serviço deva exercer funções em central sindical ou confederação patronal, ou em entidade privada com representatividade equiparada nos sectores económico e social, o acordo pode prever que continue a ser

remunerado, bem como as correspondentes participações asseguradas, pelo órgão ou serviço.

16 - No caso previsto no número anterior, o número máximo de trabalhadores cedidos

é de quatro por cada central sindical e de dois por cada uma das restantes entidades.

Artigo 59.º

Mobilidade interna a órgãos ou serviços

1 - Quando haja conveniência para o interesse público, designadamente quando a economia, a eficácia e a eficiência dos órgãos ou serviços o imponham, os trabalhadores podem ser sujeitos a mobilidade interna.

2 - A mobilidade referida no número anterior é sempre devidamente fundamentada e pode operar-se:

a) Dentro da mesma modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado ou entre ambas as modalidades;

b) Dentro do mesmo órgão ou serviço ou entre dois órgãos ou serviços;

c) Abrangendo indistintamente trabalhadores em actividade ou que se encontrem

colocados em situação de mobilidade especial;

d) A tempo inteiro ou a tempo parcial, conforme o acordado entre os sujeitos que devam dar o seu acordo.

Artigo 60.º

Modalidades de mobilidade interna

1 - A mobilidade interna reveste as modalidades de mobilidade na categoria e de mobilidade intercarreiras ou categorias.

2 - A mobilidade na categoria opera-se para o exercício de funções inerentes à categoria de que o trabalhador é titular, na mesma actividade ou em diferente actividade para que detenha habilitação adequada.

3 - A mobilidade intercarreiras ou categorias opera-se para o exercício de funções não

inerentes à categoria de que o trabalhador é titular e inerentes:

a) A categoria superior ou inferior da mesma carreira; ou

b) A carreira de grau de complexidade funcional igual, superior ou inferior ao da carreira em que se encontra integrado ou ao da categoria de que é titular.

4 - A mobilidade intercarreiras ou categorias depende da titularidade de habilitação adequada do trabalhador e não pode modificar substancialmente a sua posição.

Artigo 61.º

Acordos

1 - Em regra, a mobilidade interna depende do acordo do trabalhador e dos órgãos ou serviços de origem e de destino.

2 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, é dispensado o acordo do trabalhador para efeitos de mobilidade interna, em qualquer das suas modalidades, quando:

a) Se opere para órgão, serviço ou unidade orgânica situados no concelho do seu órgão, serviço ou unidade orgânica de origem ou no da sua residência;

b) O órgão, serviço ou unidade orgânica de origem ou a sua residência se situe no concelho de Lisboa ou no do Porto e a mobilidade se opere para órgão, serviço ou unidade orgânica situados em concelho confinante com qualquer daqueles;

c) Se opere para qualquer outro concelho, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições, aferidas em função da utilização de transportes públicos:

i) Não implique despesas mensais para deslocações entre a residência e o local de trabalho, em ambos os sentidos, superiores a 8 % da remuneração líquida mensal ou, sendo superiores, que não ultrapassem as despesas mensais para deslocações entre a residência e o órgão, serviço ou unidade orgânica de origem;

ii) O tempo gasto naquelas deslocações não exceda 25 % do horário de trabalho ou, excedendo-o, não ultrapasse o tempo gasto nas deslocações entre a residência e o órgão, serviço ou unidade orgânica de origem.

3 - O disposto na alínea c) do número anterior não é aplicável quando o trabalhador invoque e comprove que da mobilidade interna lhe adviria prejuízo sério para a sua vida pessoal.

4 - Quando a mobilidade interna se opere para categoria inferior da mesma carreira ou

para carreira de grau de complexidade funcional inferior ao da carreira em que se encontra integrado ou ao da categoria de que é titular, o acordo do trabalhador nunca pode ser dispensado.

5 - Quando a mobilidade interna se opere para órgão ou serviço, designadamente temporário, que não possa constituir relações jurídicas de emprego público por tempo indeterminado e se preveja que possa ter duração superior a um ano, o acordo do trabalhador que não se encontre colocado em situação de mobilidade especial nunca pode ser dispensado.

6 - No âmbito dos serviços referidos nos n.os 1 e 2 do artigo 3.º, é dispensado o

acordo do serviço de origem para efeitos de mobilidade interna, em qualquer das suas

modalidades, quando se opere:

a) Para serviço ou unidade orgânica situados fora das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto;

b) Por iniciativa do trabalhador, desde que se verifique fundado interesse do serviço de

destino, reconhecido por despacho do respectivo membro do Governo.

Artigo 62.º

Remuneração

1 - O trabalhador em mobilidade na categoria, em órgão ou serviço diferente ou cuja situação jurídico-funcional de origem seja a de colocado em situação de mobilidade especial, pode ser remunerado pela posição remuneratória imediatamente seguinte àquela em que se encontre posicionado na categoria ou, em caso de inexistência, pelo

nível remuneratório que suceda ao correspondente à sua posição na tabela remuneratória única.

2 - O trabalhador em mobilidade intercarreiras ou categorias em caso algum é afectado na remuneração correspondente à categoria de que é titular.

3 - No caso referido no número anterior, a remuneração do trabalhador é acrescida para o nível remuneratório superior mais próximo daquele que corresponde ao seu posicionamento na categoria de que é titular que se encontre previsto na categoria cujas funções vai exercer, desde que a primeira posição remuneratória desta categoria corresponda a nível remuneratório superior ao nível remuneratório da primeira posição daquela de que é titular.

4 - Não se verificando a hipótese prevista no número anterior, pode o trabalhador ser remunerado nos termos do n.º 1.

5 - Excepto acordo diferente entre os órgãos ou serviços, o trabalhador em mobilidade

interna é remunerado pelo órgão ou serviço de destino.

Artigo 63.º

Duração

1 - A mobilidade interna tem a duração máxima de um ano, excepto quando esteja em

causa órgão ou serviço, designadamente temporário, que não possa constituir relações jurídicas de emprego público por tempo indeterminado, caso em que a sua duração é indeterminada.

2 - Não pode haver lugar, durante o prazo de um ano, a mobilidade interna para o mesmo órgão, serviço ou unidade orgânica de trabalhador que se tenha encontrado em mobilidade interna e tenha regressado à situação jurídico-funcional de origem.

Artigo 64.º

Consolidação da mobilidade na categoria

1 - A mobilidade na categoria que se opere dentro do mesmo órgão ou serviço consolida-se definitivamente, por decisão do respectivo dirigente máximo:

a) Independentemente de acordo do trabalhador, se não tiver sido exigido para o seu início, ou com o seu acordo, no caso contrário, quando se tenha operado na mesma actividade;

b) Com o acordo do trabalhador, quando se tenha operado em diferente actividade.

2 - A consolidação referida no número anterior não é precedida nem sucedida de qualquer período experimental.

Artigo 65.º

Avaliação do desempenho e tempo de serviço em mobilidade interna

A menção obtida na avaliação do desempenho, bem como o tempo de exercício de funções em carreira e categoria decorrentes de mobilidade interna do trabalhador

reportam-se, em alternativa, à sua situação jurídico-funcional de origem ou à correspondente à mobilidade interna em que se encontrou, conforme, entretanto, o trabalhador não venha ou venha, respectivamente, a constituir uma relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado, sem interrupção de funções, na última situação jurídico-funcional.

TÍTULO V
Regime de remunerações
CAPÍTULO I
Remunerações
SECÇÃO I
Componentes da remuneração
Artigo 66.º

Direito à remuneração

- 1 - O direito à remuneração devida por motivo de exercício de funções em órgão ou serviço a que a presente lei é aplicável constitui-se, em regra, com a aceitação da nomeação, ou acto equiparado, ou, não devendo estes ter lugar, com o início do exercício efectivo de funções.
- 2 - O disposto no número anterior não prejudica regime diferente legalmente previsto, designadamente no n.º 2 do artigo 18.º
- 3 - A remuneração, quando seja periódica, é paga mensalmente.
- 4 - A lei prevê as situações e condições em que o direito à remuneração é total ou parcialmente suspenso.
- 5 - O direito à remuneração cessa com a cessação de qualquer das modalidades de vinculação, designadamente das relações jurídicas de emprego público constituídas.

Artigo 67.º

Componentes da remuneração

A remuneração dos trabalhadores que exerçam funções ao abrigo de relações jurídicas de emprego público é composta por:

- a) Remuneração base;
- b) Suplementos remuneratórios;
- c) Prémios de desempenho.

SECÇÃO II
Remuneração base
Artigo 68.º

Tabela remuneratória única

- 1 - A tabela remuneratória única contém a totalidade dos níveis remuneratórios susceptíveis de ser utilizados na fixação da remuneração base dos trabalhadores que exerçam funções ao abrigo de relações jurídicas de emprego público.
- 2 - O número de níveis remuneratórios e o montante pecuniário correspondente a cada um é fixado em portaria conjunta do Primeiro-Ministro e do membro do Governo responsável pela área das finanças.
- 3 - A alteração do número de níveis remuneratórios é objecto de negociação colectiva, nos termos da lei.
- 4 - A alteração do montante pecuniário correspondente a cada nível remuneratório é objecto de negociação colectiva anual, nos termos da lei, devendo, porém, manter-se a proporcionalidade relativa entre cada um dos níveis.

Artigo 69.º

Fixação da remuneração base

- 1 - A identificação dos níveis remuneratórios correspondentes às posições remuneratórias das categorias, bem como aos cargos exercidos em comissão de serviço, é efectuada por decreto regulamentar.
- 2 - Na identificação dos níveis remuneratórios correspondentes às posições

remuneratórias das categorias observam-se, tendencialmente, as seguintes regras:

- a) Tratando-se de carreiras pluricategoriais, os intervalos entre aqueles níveis são decrescentemente mais pequenos à medida que as correspondentes posições se tornam superiores;
- b) Nenhum nível remuneratório correspondente às posições das várias categorias da carreira se encontra sobreposto, verificando-se um movimento único crescente desde o nível correspondente à primeira posição da categoria inferior até ao correspondente à última posição da categoria superior;
- c) Excepcionalmente, o nível correspondente à última posição remuneratória de uma categoria pode ser idêntico ao da primeira posição da categoria imediatamente superior;
- d) Tratando-se de carreiras unicategoriais, os intervalos entre aqueles níveis são constantes.

Artigo 70.º

Conceito de remuneração base

- 1 - A remuneração base mensal é o montante pecuniário correspondente ao nível remuneratório, conforme os casos, da posição remuneratória onde o trabalhador se encontra na categoria de que é titular ou do cargo exercido em comissão de serviço.
- 2 - A remuneração base está referenciada à titularidade, respectivamente, de uma categoria e ao respectivo posicionamento remuneratório do trabalhador ou à de um cargo exercido em comissão de serviço.
- 3 - A remuneração base anual é paga em 14 mensalidades, correspondendo uma delas ao subsídio de Natal e outra ao subsídio de férias, nos termos da lei.

Artigo 71.º

Remuneração horária

- 1 - O valor da hora normal de trabalho é calculado através da fórmula $(R_b \times 12)/(52 \times N)$, sendo R_b a remuneração base mensal e N o número de horas da normal duração semanal do trabalho.
- 2 - A fórmula referida no número anterior serve de base ao cálculo da remuneração correspondente a qualquer outra fracção do tempo de trabalho.

Artigo 72.º

Opção de remuneração base

Quando a relação jurídica de emprego público se constitua por comissão de serviço, ou haja lugar a cedência de interesse público, o trabalhador tem o direito de optar, a todo o tempo, pela remuneração base devida na situação jurídico-funcional de origem que esteja constituída por tempo indeterminado.

SECÇÃO III

Suplementos remuneratórios

Artigo 73.º

Condições de atribuição dos suplementos remuneratórios

- 1 - São suplementos remuneratórios os acréscimos remuneratórios devidos pelo exercício de funções em postos de trabalho que apresentam condições mais exigentes relativamente a outros postos de trabalho caracterizados por idêntico cargo ou por idênticas carreira e categoria.
- 2 - Os suplementos remuneratórios estão referenciados ao exercício de funções nos postos de trabalho referidos na primeira parte do número anterior, sendo apenas devidos a quem os ocupe.
- 3 - São devidos suplementos remuneratórios quando trabalhadores, em postos de trabalho determinados nos termos do n.º 1, sofram, no exercício das suas funções, condições de trabalho mais exigentes:
 - a) De forma anormal e transitória, designadamente as decorrentes de prestação de trabalho extraordinário, nocturno, em dias de descanso semanal, complementar e feriados e fora do local normal de trabalho; ou

b) De forma permanente, designadamente as decorrentes de prestação de trabalho arriscado, penoso ou insalubre, por turnos, em zonas periféricas e de secretariado de direcção.

4 - Os suplementos remuneratórios são apenas devidos enquanto perdurem as condições de trabalho que determinaram a sua atribuição.

5 - Os suplementos remuneratórios são apenas devidos enquanto haja exercício efectivo de funções.

6 - Em regra, os suplementos remuneratórios são fixados em montantes pecuniários, só excepcionalmente podendo ser fixados em percentagem da remuneração base mensal.

7 - Com observância do disposto nos números anteriores, os suplementos remuneratórios são criados e regulamentados por lei e, ou, no caso das relações jurídicas de emprego público constituídas por contrato, por acordo colectivo de trabalho.

SECÇÃO IV

Prémios de desempenho

Artigo 74.º

Preparação da atribuição

1 - Tendo em consideração as verbas orçamentais destinadas a suportar o tipo de encargos previstos na alínea c) do n.º 1 e no n.º 5 do artigo 7.º, o dirigente máximo do órgão ou serviço fixa, fundamentadamente, no prazo de 15 dias após o início da execução do orçamento, o universo dos cargos e o das carreiras e categorias onde a atribuição de prémios de desempenho pode ter lugar, com as desagregações necessárias do montante disponível em função de tais universos.

2 - É aplicável à atribuição de prémios de desempenho, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.os 3 a 5 do artigo 46.º

Artigo 75.º

Condições da atribuição dos prémios de desempenho

1 - Preenchem os universos definidos nos termos do artigo anterior os trabalhadores que, cumulativamente, exerçam funções no órgão ou serviço e, na falta de lei especial

em contrário, tenham obtido, na última avaliação do seu desempenho, a menção máxima ou a imediatamente inferior a ela.

2 - Determinados os trabalhadores que preenchem cada um dos universos definidos, são ordenados, dentro de cada universo, por ordem decrescente da classificação quantitativa obtida naquela avaliação.

3 - Em face da ordenação referida no número anterior, e após exclusão dos trabalhadores que, nesse ano, tenham alterado o seu posicionamento remuneratório na categoria por cujo nível remuneratório se encontrem a auferir a remuneração base,

o montante máximo dos encargos fixado por cada universo nos termos do artigo anterior é distribuído, pela ordem mencionada, por forma que cada trabalhador receba

o equivalente à sua remuneração base mensal.

4 - Não há lugar a atribuição de prémio de desempenho quando, não obstante reunidos

os requisitos previstos no n.º 1, o montante máximo dos encargos fixado para o universo em causa se tenha esgotado com a atribuição de prémio a trabalhador ordenado superiormente.

5 - Os prémios de desempenho estão referenciados ao desempenho do trabalhador objectivamente revelado e avaliado.

Artigo 76.º

Outros sistemas de recompensa do desempenho

- 1 - Nos limites do previsto na alínea c) do n.º 1 e no n.º 5 do artigo 7.º, por lei e, ou, no caso das relações jurídicas de emprego público constituídas por contrato, por acordo colectivo de trabalho, podem ser criados e regulamentados outros sistemas de recompensa do desempenho, designadamente em função de resultados obtidos em equipa ou do desempenho de trabalhadores que se encontrem posicionados na última posição remuneratória da respectiva categoria.
- 2 - Os sistemas referidos no número anterior podem afastar a aplicação do previsto na presente secção.

CAPÍTULO II

Descontos

Artigo 77.º

Enumeração

- 1 - Sobre as remunerações devidas pelo exercício de funções em órgão ou serviço a que a presente lei é aplicável incidem:
- a) Descontos obrigatórios;
 - b) Descontos facultativos.
- 2 - São obrigatórios os descontos que resultam de imposição legal.
- 3 - São facultativos os descontos que, sendo permitidos por lei, carecem de autorização expressa do titular do direito à remuneração.
- 4 - Na falta de lei especial em contrário, os descontos são efectuados directamente através de retenção na fonte.

Artigo 78.º

Descontos obrigatórios

Constituída a relação jurídica de emprego público, são descontos obrigatórios os seguintes:

- a) Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares;
- b) Quotizações para o regime de protecção social aplicável.

Artigo 79.º

Descontos facultativos

- 1 - Constituída a relação jurídica de emprego público, são descontos facultativos, designadamente, os seguintes:
- a) Prémios de seguros de doença ou de acidentes pessoais, de seguros de vida e complementos de reforma e planos de poupança-reforma;
 - b) Quota sindical.
- 2 - Desde que solicitado pelos trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, as quotas sindicais são obrigatoriamente descontadas na fonte.
- 3 - São subsidiariamente aplicáveis aos descontos referidos no número anterior, com as necessárias adaptações, as disposições adequadas do RCTFP.

TÍTULO VI

Regime jurídico-funcional das modalidades de constituição da relação jurídica de emprego público

Artigo 80.º

Fontes normativas da nomeação

- 1 - As fontes normativas do regime jurídico-funcional aplicável aos trabalhadores que, enquanto sujeitos de uma relação jurídica de emprego público diferente da comissão de serviço, se encontrem nas condições referidas no artigo 10.º são, por esta ordem:
- a) A presente lei e a legislação que o regulamenta, na parte aplicável;
 - b) As leis gerais cujo âmbito de aplicação subjectivo abranja todos os trabalhadores, independentemente da modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público ao abrigo da qual exercem as respectivas funções, na parte aplicável;
 - c) As leis especiais aplicáveis às correspondentes carreiras especiais, nas matérias

que, face ao disposto na lei, possam regular;

d) Subsidiariamente, as leis gerais cujo âmbito de aplicação subjectivo se circunscreva aos então designados funcionários e agentes.

2 - São, designadamente, leis gerais previstas na alínea b) do número anterior as que definam:

a) O regime da reorganização de serviços e da colocação de pessoal em situação de mobilidade especial;

b) O estatuto do pessoal dirigente;

c) Os sistemas de avaliação do desempenho dos serviços, dos dirigentes e dos trabalhadores;

d) O estatuto disciplinar.

3 - São, designadamente, matérias reguladas pelas leis especiais previstas na alínea

c) do n.º 1 as que definam:

a) A estruturação das carreiras especiais;

b) Os requisitos de recrutamento e a subsequente determinação do posicionamento remuneratório;

c) Os níveis remuneratórios das posições das categorias das carreiras;

d) Os suplementos remuneratórios;

e) Outros sistemas de recompensa do desempenho;

f) Sistemas adaptados e específicos de avaliação do desempenho;

g) Estatutos disciplinares especiais;

h) O regime aplicável em matérias não reguladas nas leis previstas nas alíneas a) e b)

do n.º 1.

Artigo 81.º

Fontes normativas do contrato

1 - As fontes normativas do regime jurídico-funcional aplicável aos trabalhadores que, enquanto sujeitos de uma relação jurídica de emprego público diferente da comissão de serviço, se encontrem em condições diferentes das referidas no artigo 10.º são, por esta ordem:

a) A presente lei e a legislação que o regulamenta, na parte aplicável;

b) As leis gerais cujo âmbito de aplicação subjectivo abranja todos os trabalhadores, independentemente da modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público ao abrigo da qual exercem as respectivas funções, na parte aplicável;

c) As leis especiais aplicáveis às correspondentes carreiras especiais, nas matérias que, face ao disposto na lei, possam regular;

d) O RCTFP;

e) Subsidiariamente, as leis gerais cujo âmbito de aplicação subjectivo se circunscreva aos então designados funcionários e agentes;

f) Subsidiariamente, as disposições do contrato.

2 - São ainda fonte normativa, nas matérias que, face ao disposto na lei, possam regular, os acordos colectivos de trabalho que integrem ou derroguem disposições ou regimes constantes das fontes referidas nas alíneas a) a d) do número anterior, designadamente sobre:

a) Suplementos remuneratórios;

b) Outros sistemas de recompensa do desempenho;

c) Sistemas adaptados e específicos de avaliação do desempenho;

d) O regime aplicável em matérias não reguladas nas leis previstas nas alíneas a) e b)

do n.º 1 quando expressamente as possam regular.

3 - É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.os 2 e 3 do artigo anterior, excepto no que se refere à alínea b) do último, cujo conteúdo se restringe aos

requisitos de recrutamento.

Artigo 82.º

Fontes normativas da comissão de serviço

1 - As fontes normativas do regime jurídico-funcional aplicável aos trabalhadores cuja relação jurídica de emprego público está constituída por comissão de serviço são, por esta ordem:

- a) A presente lei e a legislação que o regulamenta, na parte aplicável;
- b) As leis gerais cujo âmbito de aplicação subjectivo abranja todos os trabalhadores, independentemente da modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público ao abrigo da qual exercem funções, na parte aplicável;
- c) As leis especiais aplicáveis à correspondente comissão de serviço, nas matérias que, face ao disposto na lei, possam regular;
- d) Subsidiariamente, as aplicáveis à relação jurídica de emprego público de origem, quando a haja e subsista;
- e) As previstas no artigo 80.º, quando não haja ou não subsista relação jurídica de emprego público de origem.

2 - É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 2 e nas alíneas b), primeira parte, e c) a h) do n.º 3 do artigo 80.º

TÍTULO VII

Disposições finais e transitórias

Artigo 83.º

Jurisdição competente

1 - Os tribunais da jurisdição administrativa e fiscal são os competentes para apreciar os litígios emergentes das relações jurídicas de emprego público.

2 - O disposto no número anterior é irrelevante para a competência que se encontre fixada no momento da entrada em vigor do RCTFP.

Artigo 84.º

Continuidade do exercício de funções públicas

O exercício de funções ao abrigo de qualquer modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público em qualquer dos órgãos ou serviços a que a presente lei é

aplicável releva como exercício de funções públicas ou na carreira, na categoria e, ou,

na posição remuneratória, conforme os casos, quando os trabalhadores, mantendo aquele exercício de funções, mudem definitivamente de órgão ou serviço.

Artigo 85.º

Remuneração de categoria e de exercício

1 - A remuneração base integra a remuneração de categoria e a remuneração de exercício, iguais, respectivamente, a cinco sextos e a um sexto da remuneração base.

2 - A lei prevê as situações e condições em que se perde o direito à remuneração de exercício.

Artigo 86.º

Prevalência

Excepto quando dele resulte expressamente o contrário, o disposto na presente lei prevalece sobre quaisquer leis especiais e instrumentos de regulamentação colectiva de trabalho.

Artigo 87.º

Aprovação do RCTFP

O RCTFP é aprovado por lei.

Artigo 88.º

Transição de modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado

1 - Os actuais trabalhadores nomeados definitivamente que exercem funções nas

condições referidas no artigo 10.º mantêm a nomeação definitiva.

2 - Os actuais trabalhadores contratados por tempo indeterminado que exercem funções nas condições referidas no artigo 10.º transitam, sem outras formalidades, para a modalidade de nomeação definitiva.

3 - Os actuais trabalhadores contratados por tempo indeterminado que exercem funções em condições diferentes das referidas no artigo 10.º mantêm o contrato por tempo indeterminado, com o conteúdo decorrente da presente lei.

4 - Os actuais trabalhadores nomeados definitivamente que exercem funções em condições diferentes das referidas no artigo 10.º mantêm os regimes de cessação da relação jurídica de emprego público e de reorganização de serviços e colocação de pessoal em situação de mobilidade especial próprios da nomeação definitiva e transitam, sem outras formalidades, para a modalidade de contrato por tempo indeterminado.

Artigo 89.º

Conversão das nomeações provisórias e das comissões de serviço durante o período probatório

1 - Os actuais trabalhadores provisoriamente nomeados e em comissão de serviço durante o período probatório transitam, nos condicionalismos previstos nos n.os 1 e 4 do artigo anterior, conforme os casos:

- a) Para a modalidade de nomeação definitiva, em período experimental;
- b) Para a modalidade de contrato por tempo indeterminado, em período experimental.

2 - No período experimental é imputado o tempo decorrido em nomeação provisória ou em comissão de serviço.

Artigo 90.º

Conversão das comissões de serviço extraordinárias e de outras comissões de serviço

1 - Os actuais trabalhadores em comissão de serviço extraordinária para a realização do estágio transitam, nos condicionalismos previstos nos n.os 1 e 4 do artigo 88.º, conforme os casos:

- a) Para a modalidade de nomeação definitiva, em período experimental;
- b) Para a modalidade de contrato por tempo indeterminado, em período experimental.

2 - No período experimental é imputado o tempo decorrido em comissão de serviço extraordinária.

3 - Os actuais trabalhadores em comissão de serviço, ainda que extraordinária, em serviços em regime de instalação transitam para a modalidade adequada de mobilidade interna.

4 - Os actuais trabalhadores nomeados em comissão de serviço em outras situações transitam para a modalidade de comissão de serviço com o conteúdo decorrente da presente lei.

Artigo 91.º

Conversão dos contratos administrativos de provimento

1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 108.º, os actuais trabalhadores em contrato administrativo de provimento transitam, em conformidade com a natureza das funções

exercidas e com a previsível duração do contrato:

- a) Para a modalidade de nomeação definitiva, em período experimental;
- b) Para a modalidade de nomeação transitória;
- c) Para a modalidade de contrato por tempo indeterminado, em período experimental;
- d) Para a modalidade de contrato a termo resolutivo certo ou incerto.

2 - No período experimental é imputado o tempo decorrido em contrato administrativo de provimento.

3 - Aos trabalhadores que transitem nos termos da alínea c) do n.º 1 é aplicável após o

período experimental, com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 4 do artigo 88.º

4 - Para efeitos da transição referida nas alíneas b) e d) do n.º 1 considera-se termo inicial das respectivas relações jurídicas de emprego público a data da entrada em vigor do RCTFP.

Artigo 92.º

Conversão dos contratos a termo resolutivo

1 - Os actuais trabalhadores em contrato a termo resolutivo para o exercício de funções nas condições referidas no artigo 10.º transitam para a modalidade de nomeação transitória.

2 - Os demais trabalhadores em contrato a termo resolutivo mantêm o contrato, com o conteúdo decorrente da presente lei.

Artigo 93.º

Conversão das substituições em cargos não dirigentes

1 - Os trabalhadores que, actualmente, se encontrem em substituição em cargo não dirigente transitam para a modalidade adequada de mobilidade interna.

2 - Sem prejuízo da consideração do tempo de serviço anteriormente prestado em substituição nos termos e para os efeitos do n.º 3 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 427/89, de 7 de Dezembro, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 102/96, de 31 de Julho, considera-se termo inicial da transição referida no número anterior a data da entrada em vigor do diploma referido no n.º 5 do artigo 118.º

Artigo 94.º

Reapreciação dos contratos de prestação de serviços

1 - Aquando da eventual renovação dos contratos de prestação de serviços vigentes, os órgãos e serviços procedem à sua reapreciação à luz do regime ora aprovado.

2 - É aplicável ao incumprimento do disposto no número anterior, com as necessárias adaptações, o regime previsto no artigo 36.º

Artigo 95.º

Transição para a carreira geral de técnico superior

1 - Transitam para a carreira geral de técnico superior os actuais trabalhadores que:

- a) Se encontrem integrados nas carreiras de técnico superior de regime geral;
- b) Se encontrem integrados nas carreiras de técnico de regime geral;
- c) Se encontrem integrados em carreiras diferentes das referidas nas alíneas anteriores cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela.

2 - Transitam ainda para a carreira geral de técnico superior os actuais trabalhadores que:

- a) Se encontrem integrados em carreiras com designação diferente da das referidas nas alíneas do número anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela;
- b) Não se encontrando integrados em carreiras, o grau de complexidade funcional e o conteúdo funcional das funções que exercem sejam idênticos aos daquela.

3 - As carreiras referidas no n.º 1 constam de decreto-lei a publicar no prazo de 180 dias.

4 - As transições referidas no n.º 2 carecem de homologação do membro do Governo respectivo e do responsável pela Administração Pública, prévia à lista nominativa referida no artigo 109.º

Artigo 96.º

Transição para a categoria de coordenador técnico

1 - Transitam para a categoria de coordenador técnico da carreira geral de assistente técnico os actuais trabalhadores que:

- a) Sejam titulares da categoria de chefe de secção;

b) Sejam titulares da categoria de coordenador das carreiras de técnico-profissional de regime geral;

c) Sejam titulares de categorias diferentes das referidas nas alíneas anteriores cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria.

2 - Transitam ainda para a categoria de coordenador técnico da carreira geral de assistente técnico os actuais trabalhadores que:

a) Sejam titulares de categorias com designação diferente da das referidas nas alíneas do número anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria;

b) Não sendo titulares de categorias, o grau de complexidade funcional e o conteúdo funcional das funções que exercem sejam idênticos aos daquela categoria.

3 - As categorias referidas no n.º 1 constam de decreto-lei a publicar no prazo de 180 dias.

4 - As transições referidas no n.º 2 carecem de homologação do membro do Governo respectivo e do responsável pela Administração Pública, prévia à lista nominativa referida no artigo 109.º

Artigo 97.º

Transição para a categoria de assistente técnico

1 - Transitam para a categoria de assistente técnico da carreira geral de assistente técnico os actuais trabalhadores que:

a) Se encontrem integrados nas carreiras de assistente administrativo de regime geral;

b) Se encontrem integrados nas carreiras de tesoureiro de regime geral;

c) Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, se encontrem integrados nas carreiras de técnico profissional de regime geral;

d) Se encontrem integrados em carreiras ou sejam titulares de categorias diferentes das referidas nas alíneas anteriores cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria.

2 - Transitam ainda para a categoria de assistente técnico da carreira geral de assistente técnico os actuais trabalhadores que:

a) Se encontrem integrados em carreiras ou sejam titulares de categorias com designação diferente da das referidas nas alíneas do número anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria;

b) Não se encontrando integrados em carreiras nem sendo titulares de categorias, o grau de complexidade funcional e o conteúdo funcional das funções que exercem sejam idênticos aos daquela categoria.

3 - As carreiras e categorias referidas no n.º 1 constam de decreto-lei a publicar no prazo de 180 dias.

4 - As transições referidas no n.º 2 carecem de homologação do membro do Governo respectivo e do responsável pela Administração Pública, prévia à lista nominativa referida no artigo 109.º

Artigo 98.º

Transição para a categoria de encarregado geral operacional

1 - Transitam para a categoria de encarregado geral operacional da carreira geral de assistente operacional os actuais trabalhadores que:

a) Sejam titulares da categoria de encarregado geral das carreiras de pessoal operário de regime geral;

b) Sejam titulares de categorias diferentes da referida na alínea anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria.

2 - Transitam ainda para a categoria de encarregado geral operacional da carreira

geral de assistente operacional os actuais trabalhadores que:

a) Sejam titulares de categorias com designação diferente da das referidas nas alíneas do número anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional

sejam idênticos aos daquela categoria;

b) Não sendo titulares de categorias, o grau de complexidade funcional e o conteúdo funcional das funções que exercem sejam idênticos aos daquela categoria.

3 - As categorias referidas no n.º 1 constam de decreto-lei a publicar no prazo de 180 dias.

4 - As transições referidas no n.º 2 carecem de homologação do membro do Governo respectivo e do responsável pela Administração Pública, prévia à lista nominativa referida no artigo 109.º

Artigo 99.º

Transição para a categoria de encarregado operacional

1 - Transitam para a categoria de encarregado operacional da carreira geral de assistente operacional os actuais trabalhadores que:

a) Sejam titulares da categoria de encarregado das carreiras de pessoal operário de regime geral;

b) Sejam titulares de categorias diferentes da referida na alínea anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria.

2 - Transitam ainda para a categoria de encarregado operacional da carreira geral de assistente operacional os actuais trabalhadores que:

a) Sejam titulares de categorias com designação diferente da das referidas nas alíneas do número anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional

sejam idênticos aos daquela categoria;

b) Não sendo titulares de categorias, o grau de complexidade funcional e o conteúdo funcional das funções que exercem sejam idênticos aos daquela categoria.

3 - As categorias referidas no n.º 1 constam de decreto-lei a publicar no prazo de 180 dias.

4 - As transições referidas no n.º 2 carecem de homologação do membro do Governo respectivo e do responsável pela Administração Pública, prévia à lista nominativa referida no artigo 109.º

Artigo 100.º

Transição para a categoria de assistente operacional

1 - Sem prejuízo do disposto nos artigos 98.º e 99.º, transitam para a categoria de assistente operacional da carreira geral de assistente operacional os actuais trabalhadores que:

a) Se encontrem integrados nas carreiras de pessoal operário de regime geral;

b) Se encontrem integrados nas carreiras de pessoal auxiliar de regime geral;

c) Se encontrem integrados em carreiras ou sejam titulares de categorias diferentes das referidas nas alíneas anteriores cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria.

2 - Sem prejuízo do disposto nos artigos 98.º e 99.º, transitam ainda para a categoria de assistente operacional da carreira geral de assistente operacional os actuais trabalhadores que:

a) Se encontrem integrados em carreiras ou sejam titulares de categorias com designação diferente da das referidas nas alíneas do número anterior cujos grau de complexidade funcional e conteúdo funcional sejam idênticos aos daquela categoria;

b) Não se encontrando integrados em carreiras nem sendo titulares de categorias, o grau de complexidade funcional e o conteúdo funcional das funções que exercem sejam idênticos aos daquela categoria.

3 - As carreiras e categorias referidas no n.º 1 constam de decreto-lei a publicar no prazo de 180 dias.

4 - As transições referidas no n.º 2 carecem de homologação do membro do Governo respectivo e do responsável pela Administração Pública, prévia à lista nominativa referida no artigo 109.º

Artigo 101.º

Revisão das carreiras e corpos especiais

1 - As carreiras de regime especial e os corpos especiais são revistos no prazo de 180 dias por forma que:

- a) Sejam convertidos, com respeito pelo disposto na presente lei, em carreiras especiais; ou
- b) Sejam absorvidos por carreiras gerais.

2 - Sendo convertidos em carreiras especiais, à sua caracterização é aplicável o disposto no n.º 2 do artigo 49.º

3 - Em qualquer caso, os diplomas de revisão definem as regras de transição dos trabalhadores.

Artigo 102.º

Conversão das situações de mobilidade para, ou de, outras entidades

1 - Os actuais trabalhadores em situação de mobilidade para, ou de, entidade excluída

do âmbito de aplicação objectivo da presente lei transitam para a situação jurídico-funcional de cedência de interesse público.

2 - Considera-se termo inicial da cedência referida no número anterior a data da entrada em vigor do diploma referido no n.º 5 do artigo 118.º

Artigo 103.º

Conversão das requisições, destacamentos, cedências ocasionais e especiais e afectações específicas

1 - Os actuais trabalhadores requisitados, destacados, ocasional e especialmente cedidos e em afectação específica de, e em, órgão ou serviço a que a presente lei é aplicável transitam para a modalidade adequada de mobilidade interna.

2 - Considera-se termo inicial da mobilidade interna referida no número anterior a data

da entrada em vigor do diploma referido no n.º 5 do artigo 118.º

Artigo 104.º

Reposicionamento remuneratório

1 - Na transição para as novas carreira e categoria, os trabalhadores são reposicionados na posição remuneratória a que corresponda nível remuneratório cujo montante pecuniário seja idêntico ao montante pecuniário correspondente à remuneração base a que actualmente têm direito, ou a que teriam por aplicação da alínea b) do n.º 1 do artigo 112.º, nela incluindo adicionais e diferenciais de integração

eventualmente devidos.

2 - Em caso de falta de identidade, os trabalhadores são reposicionados na posição remuneratória, automaticamente criada, de nível remuneratório não inferior ao da primeira posição da categoria para a qual transitam cujo montante pecuniário seja idêntico ao montante pecuniário correspondente à remuneração base a que actualmente têm direito, ou a que teriam por aplicação da alínea b) do n.º 1 do artigo 112.º

3 - No caso previsto no número anterior, os trabalhadores, até ulterior alteração do posicionamento remuneratório, da categoria ou da carreira, mantêm o direito à remuneração base que vêm, ou viriam, auferindo, a qual é objecto de alteração em idêntica proporção à que resulte da aplicação do n.º 4 do artigo 68.º

4 - Considera-se termo inicial do reposicionamento remuneratório referido nos números anteriores a data da entrada em vigor do RCTFP, independentemente do tempo de serviço que os trabalhadores tenham prestado no escalão e índice em que se encontravam colocados ou em posição a que corresponda a remuneração base

que vêm, ou viriam, auferindo.

Artigo 105.º

Remuneração dos estagiários

- 1 - Durante o período experimental, os actuais estagiários mantêm o direito ao montante pecuniário correspondente à remuneração que vêm auferindo.
- 2 - Concluído com sucesso o período experimental, os actuais estagiários mantêm igualmente aquele direito quando ao nível remuneratório da posição remuneratória que devam ocupar corresponda um montante pecuniário inferior ao que vêm auferindo.
- 3 - É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

Artigo 106.º

Carreiras subsistentes

- 1 - Tornando-se impossível a transição dos trabalhadores nos termos dos artigos 95.º a 101.º em virtude do grau de complexidade funcional e, ou, do conteúdo funcional da carreira em que se encontram integrados ou da categoria de que são titulares e, ou, das regras do reposicionamento remuneratório previstas no artigo 104.º, as carreiras e, ou, categorias correspondentes subsistem nos termos em que actualmente se encontram previstas, aplicando-se-lhes, com as necessárias adaptações, o disposto nos artigos 46.º a 48.º e 113.º
- 2 - Enquanto existam trabalhadores integrados nas carreiras ou titulares das categorias referidas no número anterior, os órgãos ou serviços onde exerçam funções adoptam as providências legais necessárias, designadamente as previstas nos n.os 2 e seguintes do artigo 51.º, à sua integração em outras carreiras ou categorias.
- 3 - Os montantes pecuniários correspondentes às remunerações base das carreiras e categorias referidas no n.º 1 são objecto de alteração em idêntica proporção à que resulte da aplicação do n.º 4 do artigo 68.º
- 4 - As carreiras e, ou, categorias referidas no n.º 1 constam de decreto-lei a publicar no prazo de 180 dias.
- 5 - Os órgãos ou serviços não podem recrutar ou recorrer a mobilidade geral de trabalhadores não integrados nas carreiras ou não titulares das categorias referidas no n.º 1 para o exercício das funções que lhes correspondam.

Artigo 107.º

Níveis remuneratórios das comissões de serviço

As remunerações base dos cargos e funções que devam ser exercidos em comissão de serviço são revistas no prazo de 180 dias tendo em vista a sua conformação com o nele disposto.

Artigo 108.º

Transição dos aprendizes e ajudantes

- 1 - Os actuais aprendizes e ajudantes transitam para a modalidade de contrato a termo resolutivo certo.
- 2 - Considera-se termo inicial do contrato referido no número anterior a data da entrada em vigor do RCTFP.
- 3 - Até à cessação dos contratos referidos nos números anteriores aplica-se, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.os 2, 3, 6 e 7 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 404-A/98, de 18 de Dezembro.
- 4 - Os montantes pecuniários correspondentes aos índices referidos nas disposições legais mencionadas no número anterior são objecto de alteração em idêntica proporção à que resulte da aplicação do n.º 4 do artigo 68.º

Artigo 109.º

Lista nominativa das transições e manutenções

- 1 - As transições referidas nos artigos 88.º e seguintes, bem como a manutenção das situações jurídico-funcionais neles prevista, são executadas, em cada órgão ou

serviço, através de lista nominativa notificada a cada um dos trabalhadores e tornada pública por afixação no órgão ou serviço e inserção em página electrónica.

2 - Sem prejuízo do que nele se dispõe em contrário, as transições produzem efeitos desde a data da entrada em vigor do RCTFP.

3 - Da lista nominativa consta, relativamente a cada trabalhador do órgão ou serviço, entre outros elementos, a referência à modalidade de constituição da sua relação jurídica de emprego público, às situações de mobilidade geral do, ou no, órgão ou serviço e ao seu cargo ou carreira, categoria, atribuição, competência ou actividade que cumpre ou executa, posição remuneratória e nível remuneratório.

4 - Relativamente aos trabalhadores a que se refere o n.º 4 do artigo 88.º, a lista nominativa consta ainda nota de que a cada um deles mantém os regimes ali mencionados, bem como o referido no n.º 2 do artigo 114.º

5 - Ao pessoal colocado em situação de mobilidade especial é igualmente aplicável, na

parte adequada, o disposto nos números anteriores.

6 - Sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 104.º, o pretérito exercício de funções, por parte dos trabalhadores constantes da lista, ao abrigo de qualquer modalidade de constituição da relação jurídica de emprego público releva, nos termos legais então vigentes, como exercício de funções públicas ou no cargo ou na carreira, na categoria ou na posição remuneratória, conforme os casos, que resultem da transição.

Artigo 110.º

Concursos de recrutamento e selecção de pessoal

1 - As relações jurídicas de emprego público decorrentes de concursos de recrutamento e selecção concluídos e válidos à data de entrada em vigor do RCTFP constituem-se com observância das regras previstas no presente título.

2 - O disposto no número anterior aplica-se ainda aos concursos de recrutamento e selecção pendentes à data de entrada em vigor do RCTFP desde que tenham sido abertos antes da entrada em vigor da presente lei.

3 - Caducam os restantes concursos de recrutamento e selecção de pessoal pendentes na data referida no número anterior, independentemente da sua modalidade e situação.

Artigo 111.º

Procedimentos em curso relativos a pessoal

1 - Caducam os procedimentos em curso tendentes à prática de actos de administração e de gestão de pessoal que, face ao disposto na presente lei, tenham desaparecido da ordem jurídica.

2 - Os procedimentos em curso tendentes à prática de actos de administração e de gestão de pessoal cujos requisitos substanciais e formais de validade e, ou, de eficácia, face ao disposto na presente lei, se tenham modificado prosseguem, sendo procedimentalmente possível e útil, em ordem à verificação e aplicação de tais requisitos.

Artigo 112.º

Revisão dos suplementos remuneratórios

1 - Tendo em vista a sua conformação com o disposto na presente lei, os suplementos remuneratórios que tenham sido criados por lei especial são revistos no prazo de 180 dias por forma que:

- a) Sejam mantidos, total ou parcialmente, como suplementos remuneratórios;
- b) Sejam integrados, total ou parcialmente, na remuneração base;
- c) Deixem de ser auferidos.

2 - Quando, por aplicação do disposto no número anterior, os suplementos remuneratórios não sejam, total ou parcialmente, mantidos como tal ou integrados na remuneração base, o seu exacto montante pecuniário, ou a parte que dele sobre,

continua a ser auferido pelos trabalhadores até ao fim da sua vida activa na carreira ou

na categoria por causa de cuja integração ou titularidade adquiriram direito a eles.

3 - O montante pecuniário referido no número anterior é insusceptível de qualquer alteração.

4 - Ao montante pecuniário referido no n.º 2 é aplicável o regime então em vigor do respectivo suplemento remuneratório.

5 - Não é aplicável o disposto nos n.os 2 e seguintes quando o suplemento remuneratório tenha sido criado ou alterado por acto não legislativo depois da entrada em vigor da Lei n.º 43/2005, de 29 de Agosto.

Artigo 113.º

Relevância das avaliações na alteração do posicionamento remuneratório e nos prémios de desempenho

1 - Para efeitos do disposto nos n.os 1 e 6 do artigo 47.º e no n.º 1 do artigo 75.º, as avaliações dos desempenhos ocorridos nos anos de 2004 a 2007, ambos inclusive, relevam nos termos dos números seguintes, desde que cumulativamente:

a) Se refiram às funções exercidas durante a colocação no escalão e índice actuais ou

na posição a que corresponda a remuneração base que os trabalhadores venham auferindo;

b) Tenham tido lugar nos termos das Leis n.os 10/2004, de 22 de Março, e 15/2006, de 26 de Abril.

2 - Para efeitos do disposto no n.º 6 do artigo 47.º, e sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a relevância das avaliações do desempenho referida no número anterior obedece às seguintes regras:

a) Quando o sistema de avaliação do desempenho aplicado preveja cinco menções ou

níveis de avaliação, o número de pontos a atribuir é de três, dois, um, zero e um negativo, respectivamente do mais para o menos elevado;

b) Quando o sistema de avaliação do desempenho aplicado preveja quatro menções ou níveis de avaliação, o número de pontos a atribuir é de dois, um, zero e um negativo, respectivamente do mais para o menos elevado;

c) Quando o sistema de avaliação do desempenho aplicado preveja três menções ou níveis de avaliação, o número de pontos a atribuir é de dois, um e um negativo, respectivamente do mais para o menos elevado;

d) Quando o sistema de avaliação do desempenho aplicado preveja duas menções ou

níveis de avaliação, o número de pontos a atribuir é de um e meio para a menção ou nível correspondente a desempenho positivo e de um negativo para a menção ou nível

correspondente a desempenho negativo.

3 - Quando tenha sido obtida menção ou nível de avaliação negativos, são atribuídos pontos nos seguintes termos:

a) Zero pontos quando tenha sido obtida uma única menção ou nível de avaliação negativos;

b) Um ponto negativo por cada menção ou nível de avaliação negativos que acresça à

menção ou nível referidos na alínea anterior.

4 - Quando o sistema de avaliação do desempenho aplicado ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º e do n.º 1 do artigo 4.º da Lei n.º 15/2006, de 26 de Abril, não estabelecesse percentagens máximas, em obediência ao princípio da diferenciação de desempenhos

consagrado no artigo 15.º da Lei n.º 10/2004, de 22 de Março, os três e dois pontos

previstos nas alíneas a) a c) do n.º 2 são atribuídos tendo ainda em conta as seguintes

regras:

a) No caso da alínea a), três pontos para as menções ou níveis de avaliação máximos

mais elevados, até ao limite de 5 % do total dos trabalhadores, e dois pontos para as restantes menções ou níveis de avaliação máximos, quando os haja, e para os imediatamente inferiores aos máximos, até ao limite de 20 % do total dos trabalhadores;

b) No caso das alíneas b) e c), dois pontos para as menções ou níveis de avaliação máximos mais elevados, até ao limite de 25 % do total dos trabalhadores.

5 - Quando o sistema de avaliação do desempenho aplicado não permitisse a diferenciação prevista no número anterior, designadamente por não existirem classificações quantitativas, o número de pontos a atribuir obedece ao disposto na alínea d) do n.º 2.

6 - Quando os sistemas específicos de avaliação de desempenho prevêm periodicidade de avaliação não anual, cada classificação ou menção de avaliação atribuída repercute-se em cada um dos anos decorridos no período avaliado.

7 - O número de pontos a atribuir aos trabalhadores cujo desempenho não tenha sido avaliado, designadamente por não aplicabilidade ou não aplicação efectiva da legislação em matéria de avaliação do desempenho, é o de um por cada ano não avaliado.

8 - O número de pontos atribuído ao abrigo do presente artigo é comunicado pelo órgão ou serviço a cada trabalhador, com a discriminação anual e respectiva fundamentação.

9 - Em substituição dos pontos atribuídos nos termos da alínea d) do n.º 2 e dos n.os 5

a 7, a requerimento do trabalhador, apresentado no prazo de cinco dias úteis após a comunicação referida no número anterior, é realizada avaliação através de ponderação curricular, nos termos previstos no sistema de avaliação de desempenho dos trabalhadores da Administração Pública, aplicado com as necessárias adaptações, por avaliador designado pelo dirigente máximo do órgão ou serviço.

10 - As menções propostas nos termos do número anterior são homologadas pelo dirigente máximo do órgão ou serviço e por ele apresentadas ao respectivo membro do Governo para ratificação, visando a verificação do equilíbrio da distribuição das menções pelos vários níveis de avaliação, em obediência ao princípio da diferenciação

de desempenhos, bem como o apuramento de eventuais responsabilidades dos titulares dos cargos dirigentes para os efeitos então previstos no n.º 2 do artigo 4.º da Lei n.º 15/2006, de 26 de Abril.

11 - Após a ratificação referida no número anterior, é atribuído, nos termos do n.º 6 do

artigo 47.º, o número de pontos correspondente à menção obtida referido ao ano ou anos relativamente aos quais se operou a ponderação curricular.

12 - Quando a aplicação em concreto do disposto nos n.os 1 dos artigos 47.º e 75.º imponha a existência de classificações quantitativas e o sistema de avaliação do desempenho aplicado não as forneça, procede-se a ponderação curricular, nos termos previstos no sistema de avaliação de desempenho referido no n.º 9, dos trabalhadores aos quais aqueles preceitos sejam em concreto aplicáveis, de forma a obter a referida quantificação.

Artigo 114.º

Protecção social e benefícios sociais

1 - Todos os trabalhadores têm direito, nos termos da lei, a protecção social, a outros benefícios sociais e a subsídio de refeição.

2 - Os trabalhadores referidos nos artigos 88.º e seguintes mantêm o regime de protecção social de que vinham beneficiando, sem prejuízo da sua convergência com os regimes do sistema de segurança social, nos termos do artigo 104.º da Lei n.º 4/2007, de 16 de Janeiro.

Artigo 115.º

Níveis habilitacionais transitórios

1 - Na falta de lei especial em contrário, enquanto os trabalhadores se mantenham integrados na carreira resultante da transição prevista no presente capítulo, não lhes é

exigido o nível habilitacional correspondente ao grau de complexidade funcional da carreira em causa, ainda que se candidatem a procedimento concursal publicitado para ocupação de postos de trabalho, no órgão ou serviço onde exercem funções ou em outro órgão ou serviço, correspondentes a idêntica ou a diferente categoria de carreira.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior e nos n.os 2 e seguintes do artigo 51.º, quando as atribuições, competências ou actividades dos órgãos ou serviços o imponham, pode lei especial admitir que, até 31 de Dezembro de 2012, titulares de curso superior que não confira grau de licenciatura se candidatem a procedimento concursal publicitado para ocupação de postos de trabalho correspondentes a carreiras ou categorias de grau 3 de complexidade funcional.

Artigo 116.º

Revogações

São revogadas todas as disposições legais contrárias ao disposto na presente lei, designadamente:

a) As que tenham aprovado ou alterado os quadros de pessoal dos órgãos ou serviços

a que a presente lei é aplicável;

b) O Decreto n.º 16 563, de 2 de Março de 1929;

c) O Decreto-Lei n.º 719/74, de 18 de Dezembro;

d) O artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 729/74, de 20 de Dezembro;

e) O Decreto-Lei n.º 485/76, de 21 de Junho;

f) O Decreto-Lei n.º 191-E/79, de 26 de Junho;

g) O artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 465/80, de 14 de Outubro;

h) O artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 110-A/81, de 14 de Maio;

i) O Decreto-Lei n.º 65/83, de 4 de Fevereiro;

j) O Decreto Regulamentar n.º 82/83, de 30 de Novembro;

l) O Decreto-Lei n.º 41/84, de 3 de Fevereiro;

m) O Decreto-Lei n.º 85/85, de 1 de Abril;

n) O Decreto Regulamentar n.º 20/85, de 1 de Abril;

o) O Decreto-Lei n.º 248/85, de 15 de Julho;

p) O artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 12/87, de 8 de Janeiro;

q) O Decreto-Lei n.º 247/87, de 17 de Junho;

r) O Decreto-Lei n.º 265/88, de 28 de Julho;

s) O Decreto-Lei n.º 184/89, de 2 de Junho;

t) O Decreto-Lei n.º 244/89, de 5 de Agosto;

u) O Decreto-Lei n.º 353-A/89, de 16 de Outubro;

v) O Decreto-Lei n.º 381/89, de 28 de Outubro, com excepção dos seus artigos 4.º e 5.º;

x) O Decreto-Lei n.º 427/89, de 7 de Dezembro;

z) O Decreto-Lei n.º 407/91, de 17 de Outubro;

aa) O Decreto-Lei n.º 409/91, de 17 de Outubro;

ab) O Decreto-Lei n.º 413/93, de 23 de Dezembro;

ac) O artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 77/94, de 9 de Março;

ad) O Decreto-Lei n.º 230/94, de 14 de Setembro;

- ae) O artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 233/94, de 15 de Setembro;
- af) O artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 45/95, de 2 de Março;
- ag) O Decreto-Lei n.º 159/95, de 6 de Julho;
- ah) O Decreto-Lei n.º 121/96, de 9 de Agosto;
- ai) O Decreto-Lei n.º 226/96, de 29 de Novembro;
- aj) Os artigos 18.º e 19.º do Decreto-Lei n.º 13/97, de 17 de Janeiro;
- al) O Despacho Normativo n.º 70/97, publicado em 22 de Novembro de 1997;
- am) O Decreto-Lei n.º 22/98, de 9 de Fevereiro;
- an) O Decreto-Lei n.º 53-A/98, de 11 de Março;
- ao) O Decreto-Lei n.º 175/98, de 2 de Julho;
- ap) O Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de Julho;
- aq) O Decreto-Lei n.º 404-A/98, de 18 de Dezembro;
- ar) O Decreto-Lei n.º 412-A/98, de 30 de Dezembro;
- as) O artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 84/99, de 19 de Março;
- at) O Decreto-Lei n.º 238/99, de 25 de Junho;
- au) Os artigos 5.º e 6.º do Decreto-Lei n.º 324/99, de 18 de Agosto;
- av) Os artigos 6.º a 8.º do Decreto-Lei n.º 325/99, de 18 de Agosto;
- ax) Os artigos 10.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 326/99, de 18 de Agosto;
- az) A Portaria n.º 807/99, de 21 de Setembro;
- ba) O Decreto-Lei n.º 497/99, de 19 de Novembro;
- bb) O Decreto-Lei n.º 518/99, de 10 de Dezembro;
- bc) O Decreto-Lei n.º 54/2000, de 7 de Abril;
- bd) O Decreto-Lei n.º 218/2000, de 9 de Setembro;
- be) A Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2001, de 8 de Fevereiro;
- bf) O Decreto-Lei n.º 142/2001, de 24 de Abril;
- bg) A Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2002, de 18 de Maio, e despachos complementares;
- bh) O Decreto-Lei n.º 149/2002, de 21 de Maio;
- bi) O Decreto-Lei n.º 101/2003, de 23 de Maio;
- bj) O artigo 6.º da Lei n.º 99/2003, de 27 de Agosto.

Artigo 117.º

Aplicação dos novos regimes

- 1 - Os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações definidos e regulados pela presente lei aplicam-se nos termos dos números seguintes.
- 2 - A partir da data de entrada em vigor da presente lei, as relações jurídicas de emprego público constituem-se:
 - a) Para o exercício de cargos abrangidos pela alínea a) do n.º 4 do artigo 9.º e de funções em carreiras cujo conteúdo funcional se insira nas actividades referidas no artigo 10.º, por comissão de serviço ou por nomeação, respectivamente, nos termos do Decreto-Lei n.º 184/89, de 2 de Junho e respectiva legislação complementar;
 - b) Para o exercício de cargos e funções não abrangidos pela alínea anterior, por contrato de trabalho, nos termos da Lei n.º 23/2004, de 22 de Junho.
- 3 - Os contratos de trabalho são celebrados para as carreiras, categorias e posições remuneratórias de ingresso, previstas na lei, em regulamento ou em instrumento de regulamentação colectiva de trabalho em vigor.
- 4 - A partir da data de entrada em vigor da presente lei, as alterações de posicionamento remuneratório processam-se nos termos previstos nos artigos 46.º a 48.º e 113.º da presente lei nas actuais carreiras e, ou, categorias, considerando-se que as referências legais feitas a escalão e mudança de escalão correspondem a posição remuneratória e a alteração de posicionamento remuneratório, respectivamente.
- 5 - A partir da data de entrada em vigor da presente lei, há lugar à atribuição de prémios de desempenho nos termos previstos nos artigos 74.º a 76.º e 113.º da presente lei.

6 - As relações jurídicas de emprego público decorrentes de concursos de recrutamento e selecção de pessoal ou outros processos de recrutamento abertos antes da data de entrada em vigor da presente lei constituem-se com observância do disposto no n.º 2.

7 - Sem prejuízo da obrigação de apresentação de mapas de pessoal e da preparação

da proposta de orçamento para 2009 nos termos previstos nos artigos 4.º, 5.º e 7.º, durante o ano de 2008 e para os efeitos previstos na presente lei:

a) Os quadros de pessoal em vigor constituem os mapas de pessoal dos órgãos e serviços a que se referem aqueles artigos;

b) Os serviços que não tenham quadro de pessoal aprovado devem elaborar mapas de acordo com o disposto no artigo 5.º

8 - As referências legais feitas aos quadros de pessoal e a lugares dos quadros consideram-se feitas a mapas de pessoal e a postos de trabalho, respectivamente.

9 - O disposto nos n.os 4 e 5 não é aplicável ao pessoal a que se refere o artigo 1.º do

Estatuto da Carreira Docente dos Educadores de Infância e dos Professores dos Ensinos Básico e Secundário, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 139-A/90, de 28 de Abril, rectificado por Declaração publicada no Diário da República, 1.ª série, n.º 149, suplemento, de 30 de Junho de 1990, e alterado pelos Decretos-Leis n.os 105/97, de 29 de Abril, 1/98, de 2 de Janeiro, 35/2003, de 17 de Fevereiro, 121/2005, de 26 de Julho, 229/2005, de 29 de Dezembro, 224/2006, de 13 de Novembro, 15/2007, de 19 de Janeiro, e 35/2007, de 15 de Fevereiro.

10 - O incumprimento das revisões previstas nos artigos 101.º, 107.º e 112.º da presente lei determina a não actualização dos montantes dos suplementos remuneratórios previstos no artigo 112.º, a partir da data de entrada em vigor do RCTFP, e a redução dos orçamentos dos serviços em que são abonados, no montante total correspondente aos abonos a realizar no exercício orçamental corrente.

11 - Os regimes que decorrem do presente artigo prevalecem sobre quaisquer leis especiais vigentes à data de entrada em vigor da presente lei.

Artigo 118.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a presente lei entra em vigor no 1.º dia do mês seguinte ao da sua publicação e produz efeitos nos termos dos n.os 3 a 7.

2 - O n.º 2 do artigo 54.º, o artigo 87.º, os n.os 3 dos artigos 95.º a 100.º e os artigos 101.º, 106.º, n.º 4, 107.º, 112.º e 118.º entram em vigor no dia seguinte ao da publicação da presente lei.

3 - De forma a permitir a aplicação dos regimes prevista no artigo anterior, produzem efeitos com a entrada em vigor da presente lei os artigos 1.º a 5.º, 7.º e 8.º, a alínea a)

do n.º 4 do artigo 9.º, o artigo 10.º, os artigos 46.º a 48.º, o artigo 67.º, na parte em que

consagra os prémios de desempenho, os artigos 74.º a 76.º e os artigos 113.º e 117.º

4 - Produzem igualmente efeitos com a entrada em vigor da presente lei os artigos 25.º a 30.º, 35.º a 38.º e 94.º

5 - Os artigos 58.º a 65.º, 93.º, 102.º e 103.º produzem efeitos na data definida no diploma que proceder a alterações à Lei n.º 53/2006, de 7 de Dezembro.

6 - Os artigos 50.º a 53.º, o n.º 1 do artigo 54.º e os artigos 55.º a 57.º produzem efeitos

na data da entrada em vigor da portaria prevista no n.º 2 do artigo 54.º

7 - As restantes disposições da presente lei produzem efeitos na data de entrada em vigor do RCTFP.

Aprovada em 18 de Janeiro de 2008.

O Presidente da Assembleia da República, Jaime Gama.

Promulgada em 20 de Fevereiro de 2008.

Publique-se.

O Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva.

Referendada em 20 de Fevereiro de 2008.

O Primeiro-Ministro, José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.

ANEXO

(referido no n.º 2 do artigo 49.º)

Caracterização das carreiras gerais

(ver documento original)