

RELATÓRIO
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO | GABINETE DE SAÚDE

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO | GABINETE DE SAÚDE

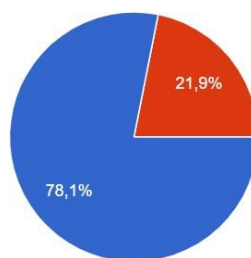
Com o intuito de garantir a maior qualidade na prestação de serviços e a satisfação das necessidades e expectativas da comunidade académica, o Gabinete de Saúde procedeu a uma avaliação da satisfação através de um questionário *online*, anónimo e confidencial, disponibilizado virtualmente a 15 de dezembro de 2020 e com recolha de informação a 5 de janeiro de 2021. Pelo tratamento de dados (respostas), torna-se possível avaliar a perceção dos utilizadores e melhorar o desempenho do Gabinete de Saúde através do planeamento de ações futuras que visem um serviço mais ajustado aos interesses da comunidade académica.

RESUMO ESTATÍSTICO DAS RESPOSTAS (n=63)

1. SERVIÇOS

1.1 Conhece os serviços prestados pelo Gabinete de Saúde?

SIM	NÃO
78,1%	21,9%
(48)	(15)



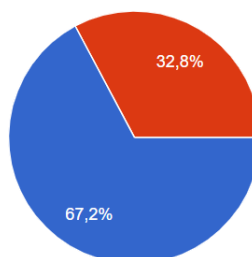
● Sim
● Não (se respondeu Não, o seu questionário termina neste ponto, obrigado)

Das 63 respostas, a maioria (**78,1%**, ou seja, 48 respostas) refere conhecer os serviços prestados.

2. UTILIZAÇÃO

2.1 Já utilizou os serviços do Gabinete de Saúde?

SIM	NÃO
67,2%	32,8%
(42)	(21)



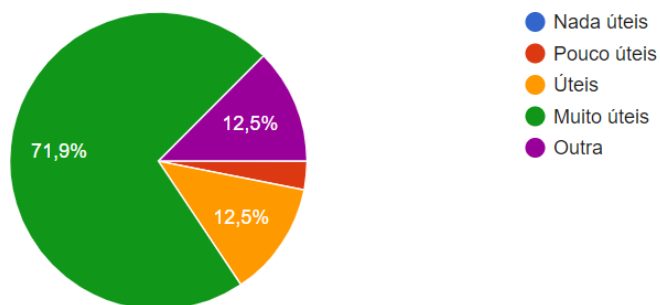
● Sim
● Não

Das 63 respostas, a maioria (**67,2%**) já utilizou os serviços do Gabinete de Saúde.

2.2 Como avaliaria a utilidade destes serviços?

NADA ÚTEIS	POUCO ÚTEIS	ÚTEIS	MUITO ÚTEIS	Outra resposta
0%	3,1%	12,5%	71,9%	12,5%
(0)	(2)	(20)	(46)	(1)

Das 63 respostas, a maioria (**71,9%**) considera os serviços do Gabinete de Saúde muito úteis.



2.3 Além dos serviços de Enfermagem, Nutrição e Psicologia, que outros serviços gostaria que fossem prestados?

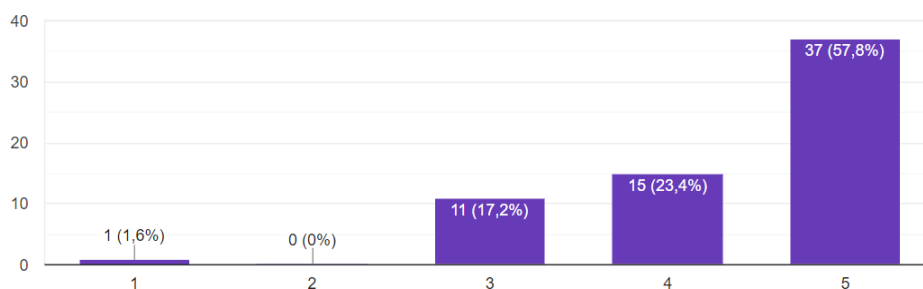
Das 63 respostas obtidas, foram sugeridos os seguintes serviços: *Nutrição, Fisioterapia, Medicina Física e Reabilitação, Medicina, Medicina Alternativa, Psiquiatria, Massagens, Acunpunctura, Osteopatia, Osteopatia, Desporto*

3. SATISFAÇÃO

3.1 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à simpatia e cordialidade no atendimento do Gabinete de Saúde?

1	2	3	4	5
1,6%	0%	17,2%	23,4%	57,8%
(1)	(0)	(11)	(15)	(37)

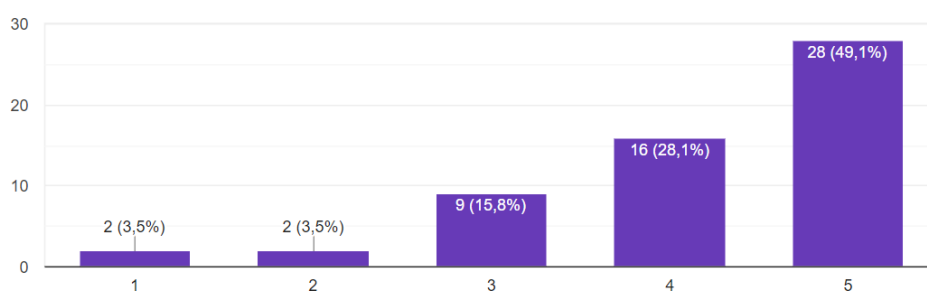
A maioria (**57,8%**), das 63 respostas, pontua com valor máximo (5) o grau de satisfação com a simpatia e cordialidade no atendimento. **GRAU DE SATISFAÇÃO: 4,38.**



3.2 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à intervenção e informação disponibilizadas pelo Gabinete de Saúde?

1	2	3	4	5
3,5%	3,5%	15,8%	28,1%	49,1%
(2)	(2)	(9)	(16)	(28)

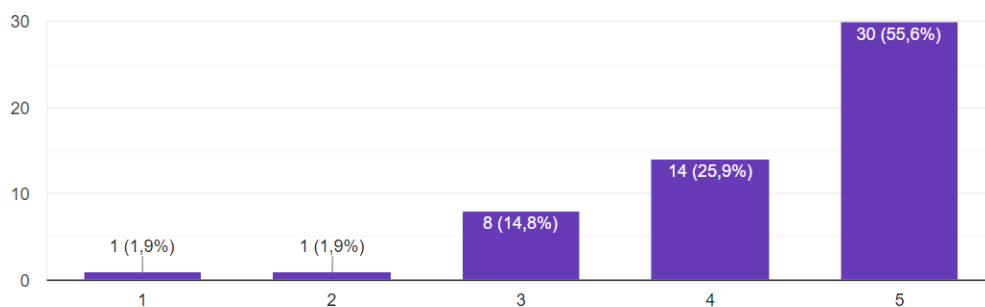
Também dentro das 63 respostas obtidas, a maioria (**49,1%**) pontua com valor (5) o grau de satisfação relativamente à intervenção e informação disponibilizadas pelo Gabinete de Saúde. **GRAU DE SATISFAÇÃO: 4,18.**



3.3 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente ao tempo de resposta a pedidos de consulta e informações do Gabinete de Saúde?

1	2	3	4	5
1,9%	1,9%	14,8%	25,9%	55,6%
(1)	(1)	(8)	(14)	(30)

A maioria (**55,6%**), das 63 respostas, pontua com valor (5) o grau de satisfação relativamente à ao tempo de resposta a pedidos de consulta e informações pelo Gabinete de Saúde. **GRAU DE SATISFAÇÃO: 4,34.**

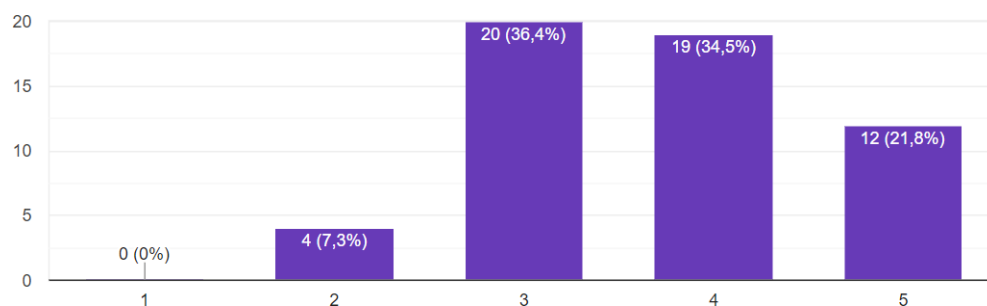


3.4 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à qualidade das instalações do Gabinete de Saúde (no Centro Académico)?

1	2	3	4	5
0%	7,3%	36,4%	34,5%	21,8%
(0)	(4)	(20)	(19)	(12)

Relativamente às instalações do Gabinete de Saúde, surge a percentagem de 34,5% , sendo aplicado o valor (4).

GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,72.



RESUMO SATISFAÇÃO REFERENTE AOS UTILIZADORES DO GABINETE DE SAÚDE:

$n = 63$ respostas

1	2	3	4	5
3	5	41	58	108

> número de respostas por grau

GRAU DE SATISFAÇÃO REFERENTE A CADA TÓPICO AVALIADO:

Simpatia e cordialidade	4,38
Intervenção e informação	4,18
Tempo de resposta	4,34
Qualidade das instalações	3,72

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 4,16

4. SUGESTÕES / COMENTÁRIOS

> Os SAS (e não especificamente o Serv Saúde) deveriam ter um(a) Téc de Serviço Social; Haver possibilidade de todos os funcionários fazer o teste de forma a precaver está Pandemia; O meu comentário vem no sentido de reforçar a simpatia, preocupação e prontidão do serviço de enfermagem, pois por experiência pessoal pude constatar. considero um serviço essencial nas nossas instalações pois além de se tratar de um local de escritórios e serviços é também uma residência para estudantes. Sugeriria que talvez estes serviços fossem disponibilizados nas outras residências, ainda que fosse de forma descontinuada; O meu conhecimento do Gabinete de Saúde resume-se às consultas de Medicina do Trabalho, ou seja apenas a parte de Enfermagem; Faz muita falta; Gostaria de deixar um comentário relativamente às consultas de medicina de trabalho que estão a decorrer. Até agora não tive problemas, mas esta empresa que está a fazer as consultas é no mínimo pouco adequada para efetuar este serviço. Nunca estive ao longo da minha vida, que já ultrapassou meio século numa consulta de medicina de trabalho no qual tenha sido tão maltratada. Já fiz chegar este meu descontentamento a quem de direito. Espero que reavaliem os serviços prestados por esta empresa. Os meus animais domésticos são mais bem tratados quando vão ao veterinário; Permanência de ambas as especialidades, visitas com permanência às escolas e estarem mais com alunos. a trabalhar em terreno. Faz falta; Muitos estudantes não sabem ainda o gabinete de saúde e sua função e também da parte de psicologia; Ter um horário de médico de clinica geral.

5. ANÁLISE/PROPOSTAS DE MELHORIA

No seguimento das sugestões/comentários referentes ao ponto 4, importa referir que, algumas das valências clínicas sugeridas por parte dos utilizadores, existem, já, na Escola Superior de Saúde pelo que surge, possivelmente, a necessidade de um reforço de publicitação referente às mesmas.

No que diz respeito à sugestão de atividades e presença nas várias Escolas e Unidades Orgânicas do IPVC, importa indicar que, devido ao contexto de pandemia por COVID-19 vivenciado no ano 2020, todo o agendamento do Gabinete de Saúde foi reajustado, priorizando outras ações em detrimento de atividades de promoção de saúde e publicitação das mesmas. No entanto, o Gabinete de Saúde prevê agendamento de dias específicos para se deslocar às Escolas e Unidades Orgânicas do IPVC, no ano 2021, de forma a que este serviço possa ser, dessa forma, divulgado e mais utilizado pela Comunidade Académica. Ainda, depreende-se pela análise das respostas anunciadas, que deverão ser melhoradas as formas de comunicação e publicitação dos serviços e atividades propostas pelo Gabinete de Saúde.