

RELATÓRIO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO | GABINETE DE SAÚDE E BEM ESTAR

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO | GABINETE DE SAÚDE

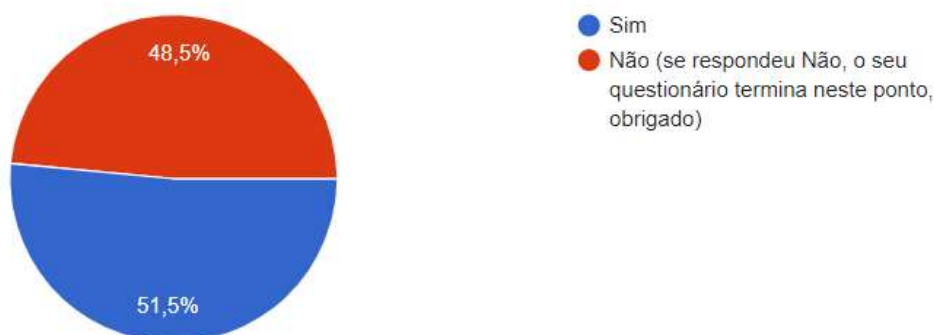
Com o intuito de garantir a maior qualidade na prestação de serviços e a satisfação das necessidades e expectativas da comunidade académica, o Gabinete de Saúde e Bem Estar procedeu a uma avaliação da satisfação através de um questionário *online*, através de um formulário anónimo e confidencial, disponibilizado, via email a toda a Comunidade Académica do IPVC, a 7 de dezembro de 2021 e com recolha de informação a 6 de janeiro de 2022.

Pelo tratamento de dados (respostas), torna-se possível avaliar a perceção dos utilizadores e melhorar o desempenho do Gabinete de Saúde e Bem Estar, através do planeamento de ações futuras que visem um serviço mais ajustado aos interesses da Comunidade Académica.

RESUMO ESTATÍSTICO DAS RESPOSTAS ($n=101$)

1. SERVIÇOS - 1.1 Conhece os serviços prestados pelo Gabinete de Saúde e Bem Estar?

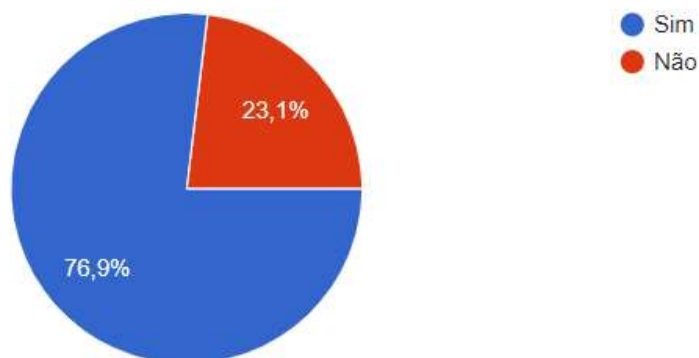
101 respostas



Das **101** respostas, é possível constatar que, sensivelmente, metade das pessoas conhece os serviços prestados pelo Gabinete de Saúde e Bem Estar (**51,5%**) e **48,5%** refere que não conhece os serviços prestados, o que permite inferir a necessidade de investimento na vertente da divulgação, publicidade e promoção destes serviços de apoio social.

2. UTILIZAÇÃO - 2.1 Já utilizou os serviços do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

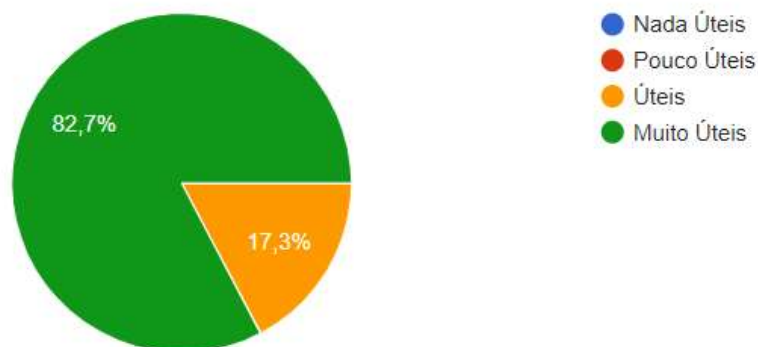
52 respostas



Apenas **52** respostas foram obtidas neste ponto – uma vez que, quem respondeu “Não” na primeira pergunta, não teria de continuar o questionário. Ainda assim, a grande maioria refere já ter utilizado os serviços do Gabinete de Saúde e Bem Estar – cerca de **76,9%**. Por outro lado, **23,1%** refere não ter utilizado, até então, estes serviços disponíveis à Comunidade Académica.

2. UTILIZAÇÃO - 2.2 Como avaliaria a utilidade destes serviços?

52 respostas



Das **52** respostas obtidas, **82,7%** consideram estes serviços **muito úteis** e 17,3% consideram estes serviços **úteis**. Não foram obtidas respostas referentes às alternativas pouco e nada úteis, o que permite inferir a necessidade da continuidade de investimento na melhoria destes serviços considerados, então, úteis pela Comunidade Académica.

2. UTILIZAÇÃO - 2. 3 Além dos serviços de Enfermagem e Psicologia, que outros serviços gostaria que fossem prestados?

52 respostas

Nutrição

Medicina

Nutrição

Fisioterapia

Nutricionista

acupuntura e medicina alternativa

Cuidados primários

Sessões de ginástica laboral

Acompanhamento de nutrição

fisioterapia, massagens

Não sei

clínica geral

Nada a referir

Disponibilização de um médico com mais dias úteis por semana disponíveis.

nada a referir

Massagens terapêuticas, Yoga

N/A

Estou satisfeito

nenhum

saúde ocupacional

Ginástica Laboral em pausa ativa

Nutricionismo

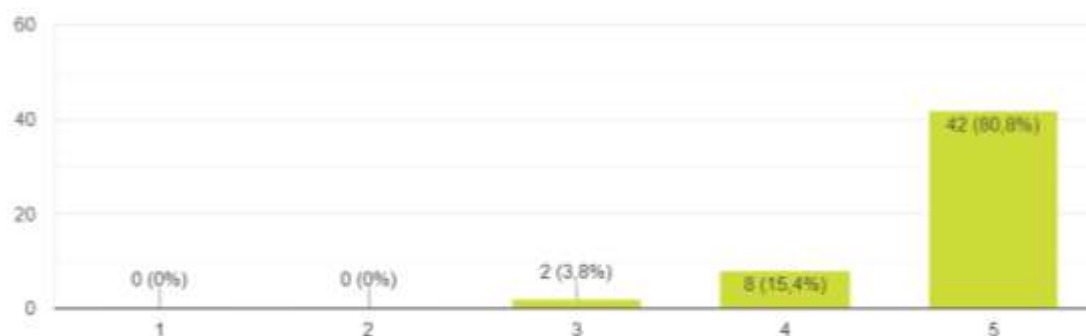
Curso breve de prestação de primeiros socorros

Nenhum
Medicinal
Nutricionista
Terapia e Reabilitação; terapias não farmacológicas
Massagem relaxante ou de recuperação
Consulta de avaliação do utente provocado pelo trabalho
Penso que no âmbito da promoção da saúde e prevenção e monitorização das doença, estes serviços são essências.
de momento não me ocorre mais nenhum serviço...
fisioterapia
Tratamentos fisiatricos , administração de injetáveis .
Médico
Fisioterapia e nutrição e meditação
Médicos
Consultas com médicos e dentista
Nutrição no desporto

Relativamente a outros serviços a serem prestados, foi sugerido, por parte da Comunidade Académica que respondeu ao inquérito, a possibilidade de serviços de medicina, fisioterapia, nutrição, dentista, assim como na área da terapia e reabilitação, meditação, yoga e massagens. Alguns dos outros serviços sugeridos, tais como a ginástica laboral, os cursos de primeiros socorros e a administração de injetáveis, já existem o que permite, uma vez mais, inferir a necessidade de reforço na publicidade do Gabinete de Saúde e Bem Estar.

3. SATISFAÇÃO - 3.1 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à simpatia e cordialidade no atendimento do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

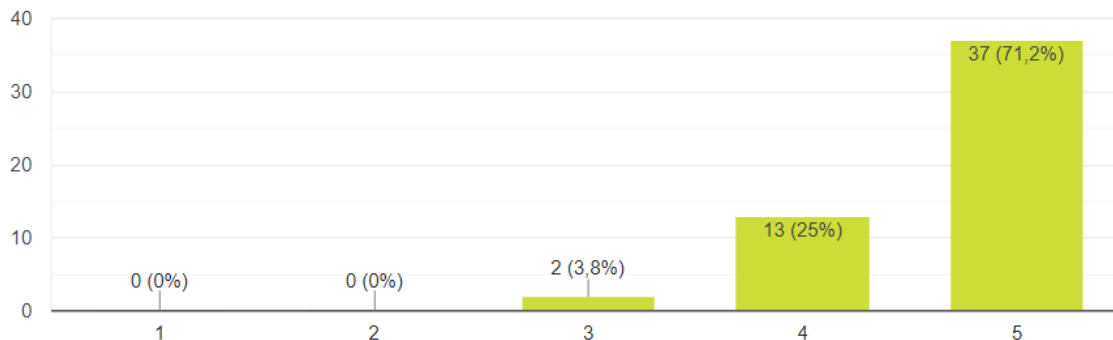
52 respostas



Relativamente à simpatia e cordialidade no atendimento, com uma pontuação de 1 a 5, 42 pessoas (**80,8%**) consideraram o nível 5, 8 pessoas (**15,4%**) assumem o nível 4 e 2 pessoas (**3,8%**) atribuem o nível 3. Os níveis 1 e 2 não foram atribuídos.

3. SATISFAÇÃO - 3.2 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à intervenção e informação disponibilizadas pelo Gabinete de Saúde e Bem Estar?

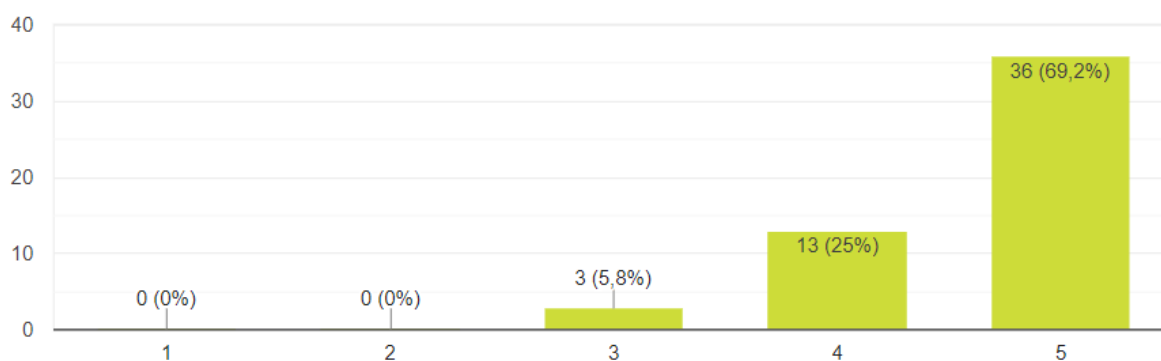
52 respostas



Mantendo o mesmo nível de pontuação, de 1 a 5, 37 pessoas (**71,2%**) consideraram atribuir o nível 5 em relação à intervenção e informação disponibilizadas pelo Gabinete de Saúde, 13 pessoas (**25%**) assumem o nível 4 e, ainda, o nível 3 foi escolhido por 2 pessoas (**3,8%**).

3. SATISFAÇÃO - 3.3 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente ao tempo de resposta a pedidos de consulta e informações do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

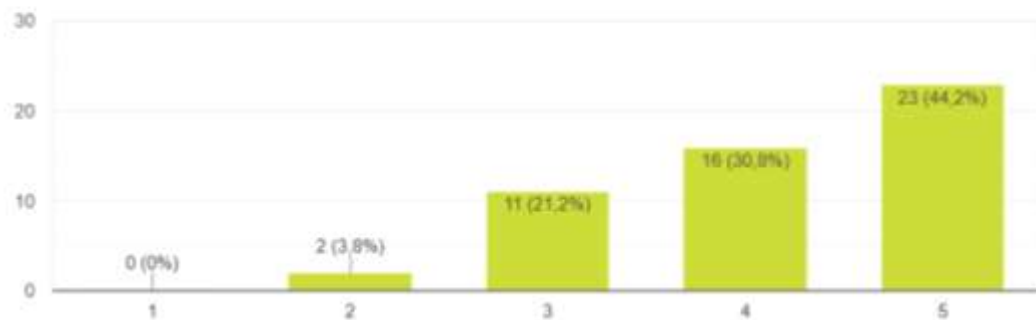
52 respostas



Em relação à satisfação relativamente ao tempo de resposta a pedidos de consulta e informações, mais metade das pessoas (36, o que equivale a **69,2%**) consideram que é eficaz este tempo, atribuindo o nível máximo, 5. Ainda, o nível 4 foi atribuído por 13 pessoas (**25%**) e o nível 3 foi escolhido por 3 pessoas (**5,8%**). Nesse sentido, é essencial melhorar o tempo de resposta, o que continua a ser um desafio dado o número de solicitações e a funcionalidade destes serviços ser, apenas, a meio tempo.

3. SATISFAÇÃO - 3.4 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à qualidade das instalações do Gabinete de Saúde e Bem Estar (no Centro Académico)?

52 respostas



A qualidade das instalações é um aspeto que melhorou relativamente ao inquérito de satisfação do ano anterior, uma vez que o Gabinete de Saúde e Bem Estar esteve em obras e remodelou o piso e as estruturas. O nível 5 foi atribuído por 23 pessoas (**44,2%**), o nível 4 por 16 pessoas (**30,8%**), 11 pessoas (**21,2%**) assumem o nível 3 e, ainda, o nível 2 foi atribuído por 2 pessoas (que equivale a **3,8%**).

4. Sugestões / Comentários

5 respostas

....

Tendo o Governo incentivado à realização de teste covid, o Gabinete de Saúde deveria ser coadjuvado na oferta deste serviço ao universo IPVC. Atualmente, não é fisicamente possível prestar este serviço a todos os (alunos) interessados. Sendo uma medida positiva e gratuita para tentar controlar a pandemia, o IPVC deveria torná-la viável.

deveria ter opção para quem tem conhecimento dos serviços prestados mas nunca usou os mesmos como é o meu caso. Para responder as ultimas questões necessário tem a opção "não se adequa" pois nunca usufrui

A massagem relaxante ou de recuperação seria uma forma interessante de proporcionar à Comunidade Académica mais algum bem estar, pois existem movimentos e posturas diários que levam a alguma fadiga/lesões que desta forma poderiam ser evitadas.

sem opinião

ANÁLISE:

De uma forma global, é possível – comparando os resultados dos anos anteriores – constatar que a satisfação dos utilizadores do Gabinete de Saúde e Bem Estar melhorou consideravelmente, principalmente no que respeita às instalações do mesmo.

Ainda assim, é notória a necessidade emergente de aprofundar os conteúdos publicitários do mesmo e, ainda, considerar a hipótese de aumentar a oferta de serviços prestados, ainda que, atualmente, esteja a ser colocada a consideração superior a possibilidade de estabelecimento de protocolos com entidades de saúde da cidade de Viana do Castelo.

O Gabinete de Saúde e Bem Estar prevê a ida às várias Escolas do IPVC, bem como aumentar as parcerias com entidades da Autarquia, aumentando, dessa forma, o público alvo – estando já algumas atividades planeadas.

Em consonância com sugestões, em contexto de Auditoria, para o ano de 2022, o modelo de inquérito de satisfação referente ao Gabinete de Saúde e Bem Estar será revisto, com adaptação de outro tipo de perguntas, ainda que, por exemplo, o tempo de resposta às solicitações e pedidos de consulta deverá ser mantido.

Relativamente ao grau de satisfação global, é possível constatar que a meta perspetivada de um grau de satisfação de 4,5 foi atingida – até ligeiramente superada – com o grau de satisfação alcançado de 4,57.

RESUMO SATISFAÇÃO REFERENTE AOS UTILIZADORES DO GABINETE DE SAÚDE E BEM ESTAR:

$n = 101$ respostas

1	2	3	4	5
0	2	8	50	138

> número de respostas por grau

GRAU DE SATISFAÇÃO REFERENTE A CADA TÓPICO AVALIADO:

Simpatia e cordialidade	4,81
Intervenção e informação	4,68
Tempo de resposta	4,65
Qualidade das instalações	4,14

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 4,57