



SERVIÇOS DE  
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE  
DE TRÁS-OS-MONTES  
E ALTO DOURO

para afixar  
durante 1 mês  
*[Signature]*  
09/06/2015



## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO UNIDADE DE SAÚDE DOS SASUTAD

### ≧Relatório≦

2014

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

**ÍNDICE**

<b>1 – INTRODUÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2 – ÂMBITO DO ESTUDO.....</b>	<b>2</b>
<b>3 – METODOLOGIA.....</b>	<b>3</b>
<b>4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....</b>	<b>3</b>
<b>5 – RESULTADOS .....</b>	<b>4</b>
<b>8 – DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO .....</b>	<b>5</b>
<b>9 – SUGESTÕES.....</b>	<b>14</b>
<b>10 – ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>11 – AÇÕES A DESENVOLVER .....</b>	<b>15</b>
<b>12 – CONCLUSÕES.....</b>	<b>16</b>
<b>13 - ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DA US DOS SASUTAD - DQ 41 .....</b>	<b>17</b>

## 1 – INTRODUÇÃO

Uma das áreas de atuação a que os serviços de Ação Social da UTAD sempre prestaram especial atenção são os cuidados de saúde.

Data de aproximadamente uns 10 a 15 anos atrás, a criação do anteriormente designado Posto Médico. Hoje temos uma Unidade de Saúde devidamente legalizada e certificada pela Entidade Reguladora da Saúde – ERS

São várias as áreas de especialidade que estão disponíveis e pode consultar toda a informação no *site* dos SASUTAD [www.sasutad.pt](http://www.sasutad.pt).

Também este serviço está integrado no âmbito do nosso Sistema de Gestão da Qualidade, pelo que o Inquérito de Satisfação de Cliente é fundamental para que possamos avaliar a perceção que os utentes têm desta Unidade e têm relativamente à qualidade e satisfação das suas expectativas.

## 2 – ÂMBITO DO ESTUDO

O estudo pretendeu cobrir todos os potenciais utentes desta Unidade, e que são toda a Academia, podendo deste modo ser nossos clientes:

- Estudantes
- Funcionários Docentes
- Funcionários não Docentes

As especialidades disponíveis procuram uma frente de apoio em toda a linha do que é a definição universal da OMS: ***"um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afeções e enfermidades"***.

Partindo deste conceito, procuramos dar respostas, desde a clínica geral, passando por algumas especialidades clínicas que pretendemos aumentar, e passando ainda por cuidados de enfermagem e consultas de Psicologia, Nutrição e Medicina Ocupacional.

Interessa-nos a satisfação do nosso cliente, pelo que o serviço representa de suporte à saúde e bem-estar de toda a comunidade académica, bem como ter profissionais de saúde que estejam imbuídos nos valores e missão da nossa Política da Qualidade. Neste sentido, as dimensões que este inquérito avalia abarcam a caracterização do cliente, a forma como o cliente se revê no atendimento, e ainda, o espaço físico disponível para o efeito. Em todas estas dimensões é constante a nossa procura de melhoria contínua.

### 3 – METODOLOGIA

Os inquéritos foram construídos numa plataforma *Google* para preenchimento *on-line*, e enviados do Gabinete da Qualidade, com o respetivo *link* incluído em email para toda a Academia, mais precisamente para os seguintes endereços:

[sas@utad.pt](mailto:sas@utad.pt)

[universidade@utad.pt](mailto:universidade@utad.pt)

[universidade@alunos.utad.pt](mailto:universidade@alunos.utad.pt)

Este email foi simultaneamente enviado em “Bcc”, portanto de forma confidencial para o todo, mas personalizada para os emails dos alunos com Ficha de Cliente da Unidade de Saúde.

Para possibilitar uma maior amostragem e como processualmente definido, este envio ocorreu em três períodos que serão oportunamente identificados.

### 4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Amostragem	Todo o universo de estudantes, todo o universo de funcionários da academia, docentes e não docentes o que perfaz uma população de cerca de 8000 indivíduos
Impresso de Origem	DQ 41
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Distribuídos	Igual ao Universo que constituiu a amostragem
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	106
Percentagem	1,33%

## 5 – RESULTADOS

Os resultados são apresentados nos gráficos do **Capítulo 8 – DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO**, construídos a partir das respostas obtidas *on-line*.

Relativamente às dimensões “Caraterização do Cliente” e “Divulgação e Nível de Utilização do Serviço”, as respostas não são de mensuração por escala de *Likert*, pelo que, a análise dos gráficos por si só, permite uma visão global (1) do universo de clientes que recorrem a esta Unidade e (2) um apuramento de onde reside a eficácia ou as necessidades de implementação de medidas relativamente à divulgação deste serviço.

Contrariamente, as dimensões “Atendimento” e “Espaço Físico”, em que é utilizada uma escala de *Likert*, a visão global das respostas obtidas está resumida na Tabela1.

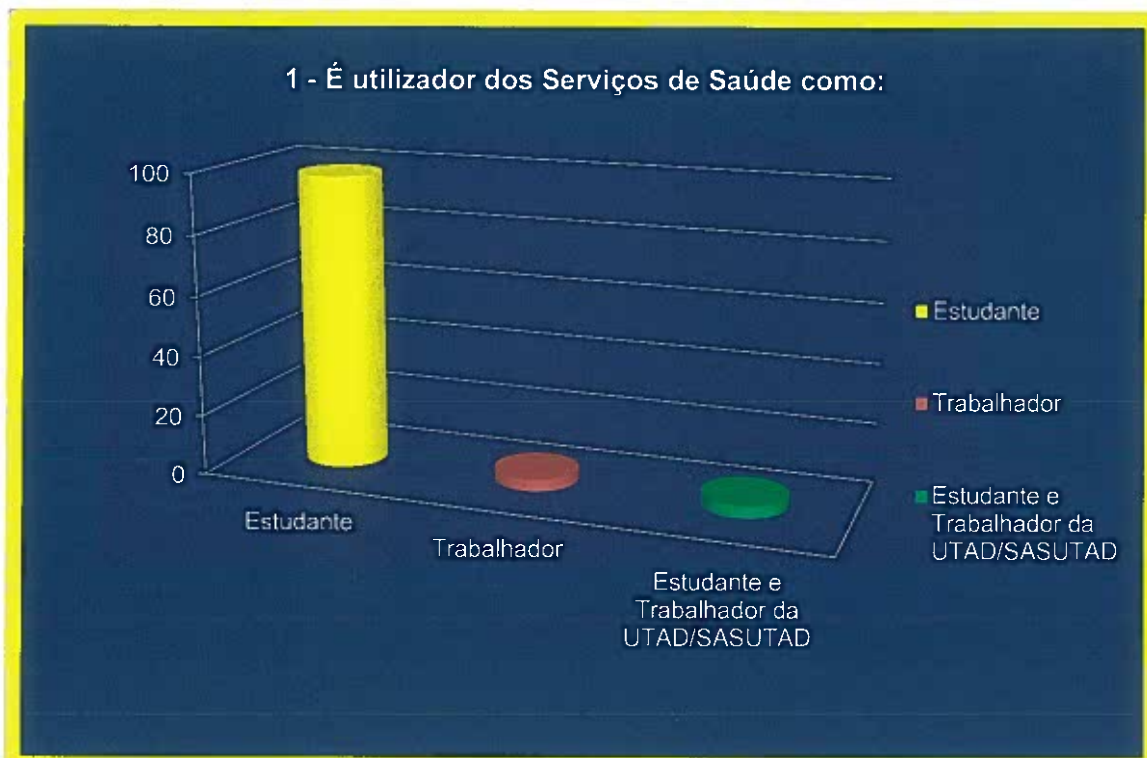
**Tabela 1 – Resumo das respostas da dimensão “Atendimento” e “Espaço Físico”**

	Mau	Suficiente	Bom	M. Bom	Excelente
<b>DIMENSÃO “ATENDIMENTO”</b>					
10 - Informação prestada pelos Funcionários – Marcação da consulta e receção	0	5	20	36	45
11 - Simpatia e cordialidade dos Funcionários – Marcação de consulta e receção	0	4	19	36	47
12 - Tempo de resposta – marcação da consulta	2	5	20	34	45
13 - Consulta: perceção em relação à qualidade dos serviços prestados	2	4	17	44	39
14 - Consulta: simpatia e cordialidade dos Técnicos de Saúde	0	2	22	31	51
15 - Adequação da informação disponibilizada - Cartazes, panfletos, informação na página dos SASUTAD	0	11	28	33	34
<b>DIMENSÃO “ESPAÇO FÍSICO”</b>					
16 - Adequação dos espaços: atendimento / espera	8	15	37	30	16
17 - Adequação dos espaços: consulta	1	7	27	45	26
18 - Higiene e limpeza dos espaços	0	3	12	40	51

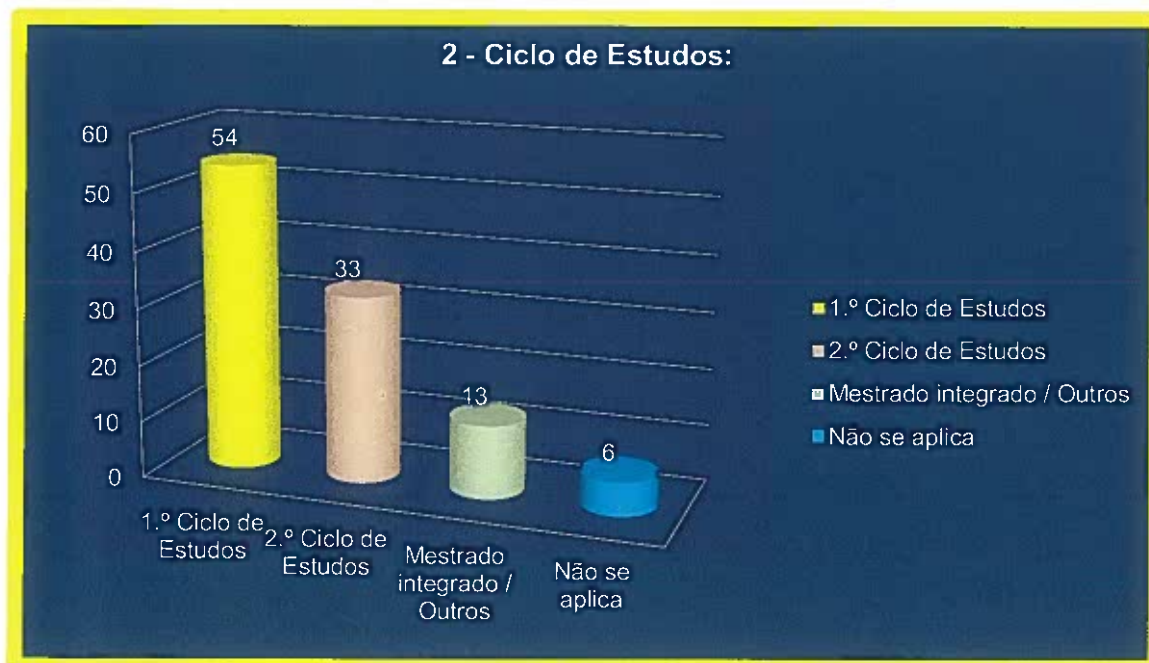


## 8 – DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO

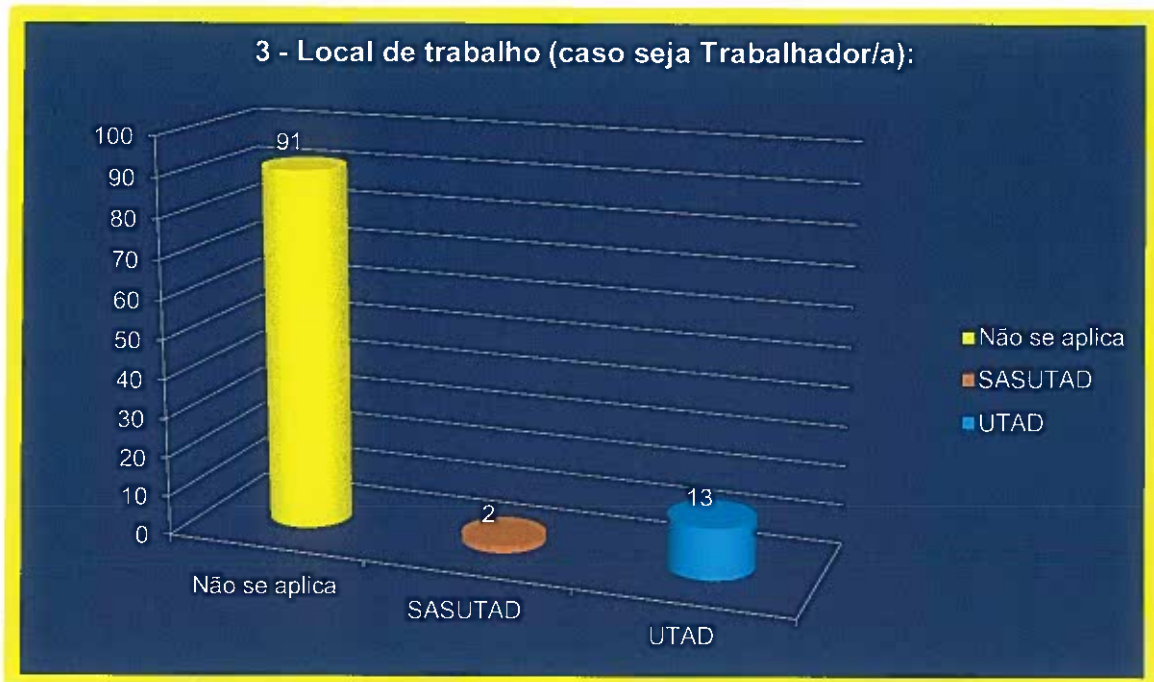
### ● É utilizador dos Serviços de Saúde como:



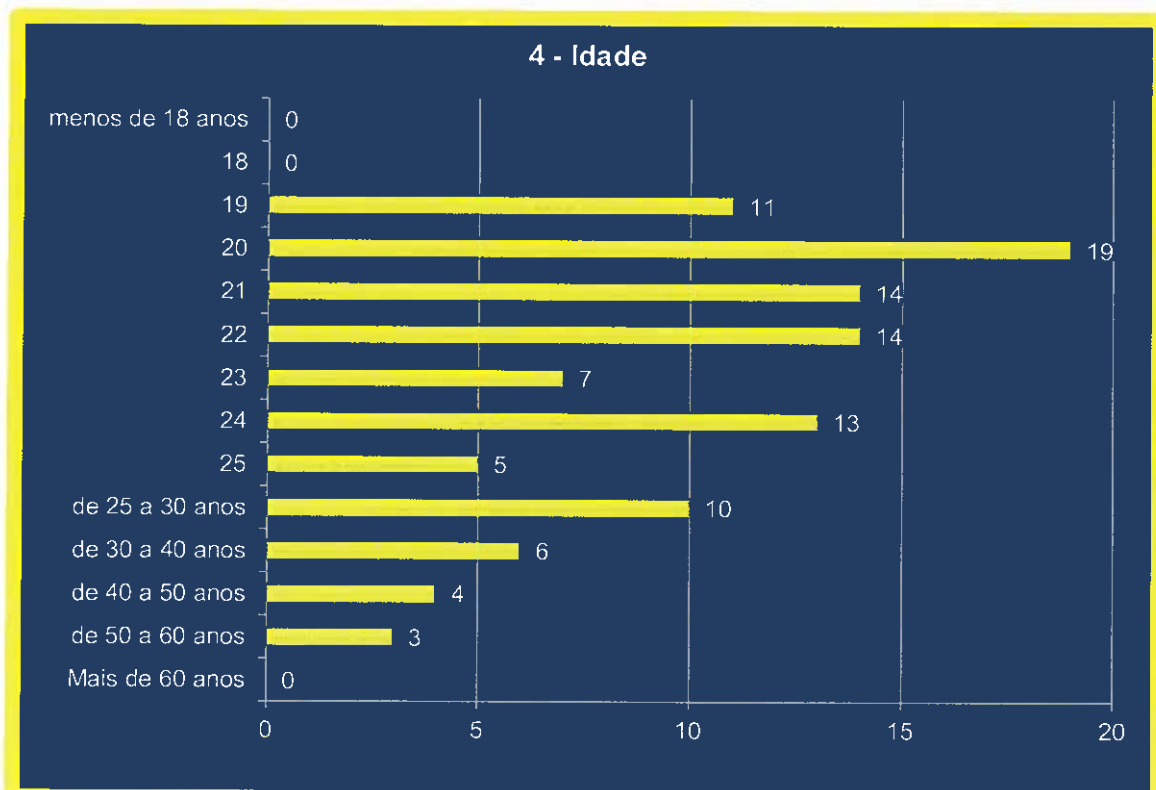
### ● Ciclo de Estudos

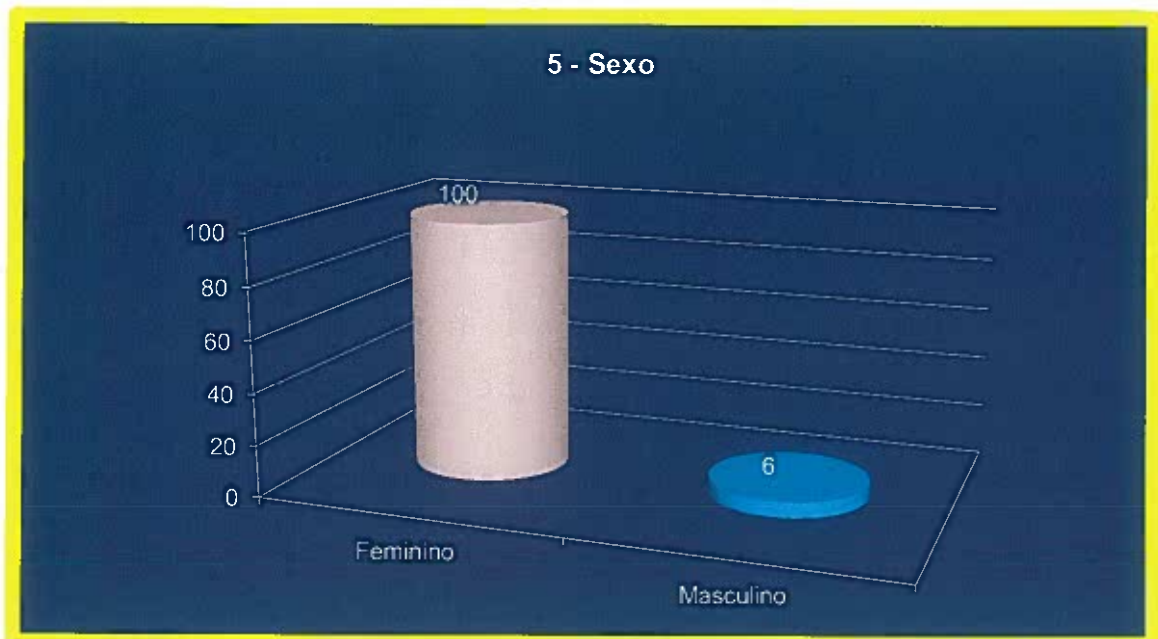
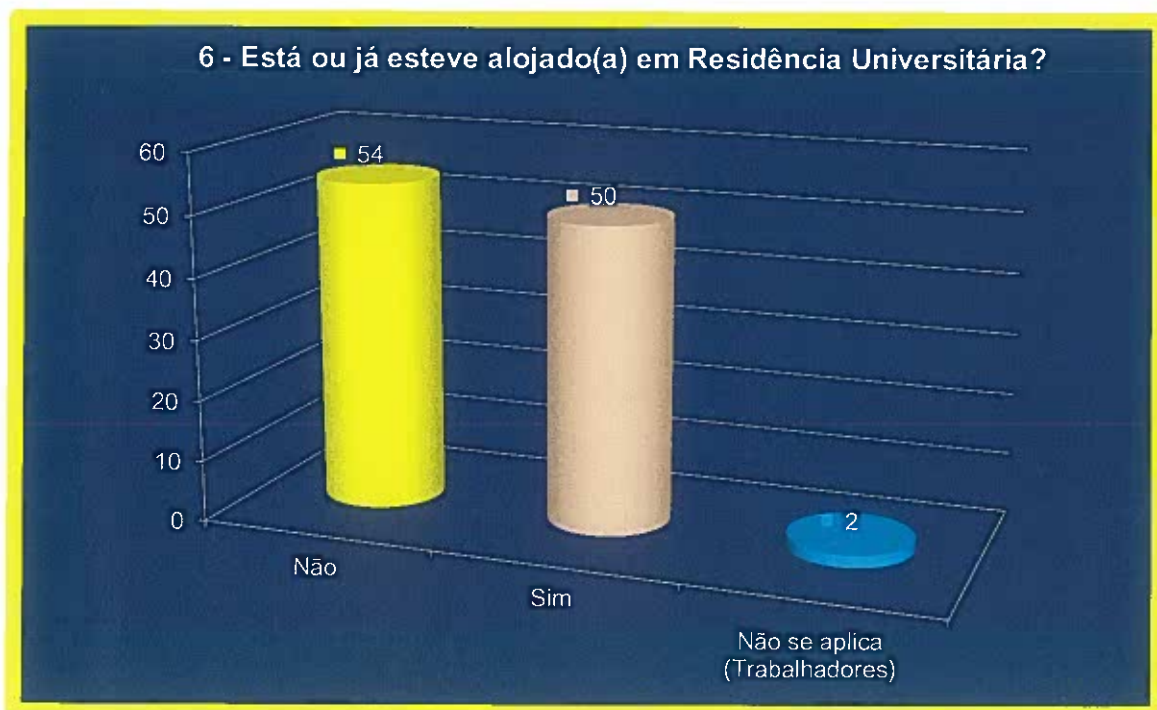


### ● Local de Trabalho (caso seja trabalhador/a)



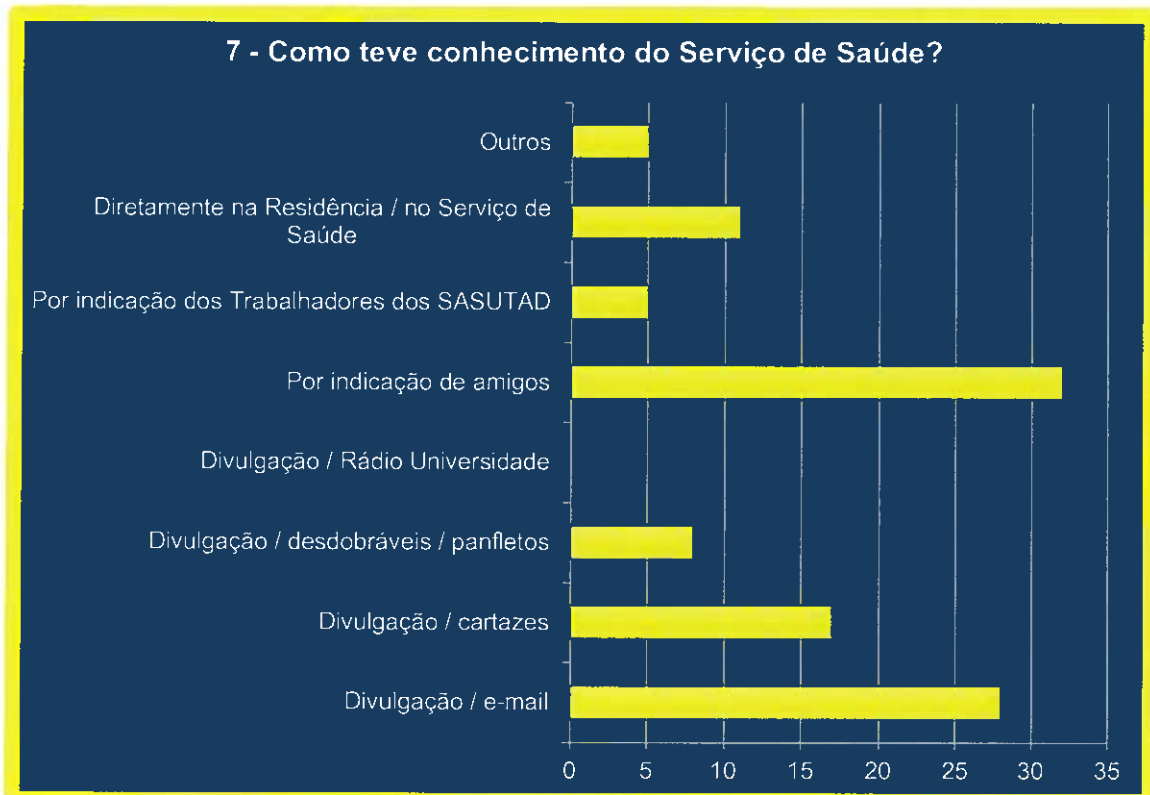
### ● Idade



**● Sexo****● Está ou já esteve alojado(a) em Residência Universitária?**



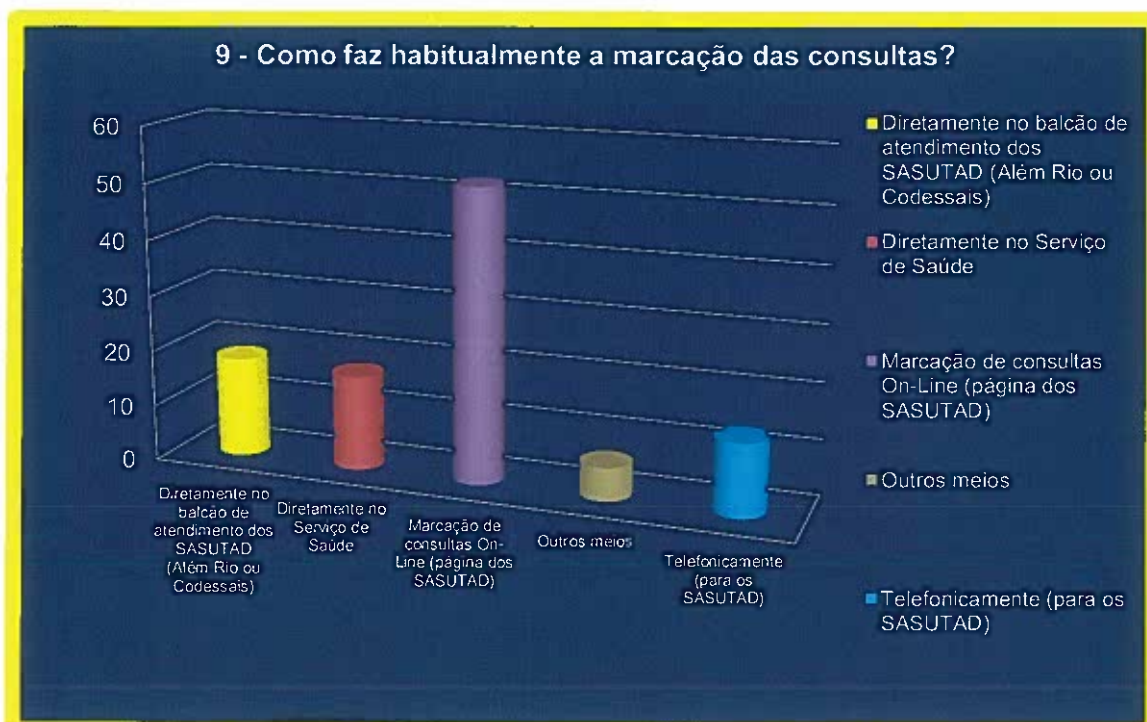
● Como teve conhecimento do Serviço de Saúde?



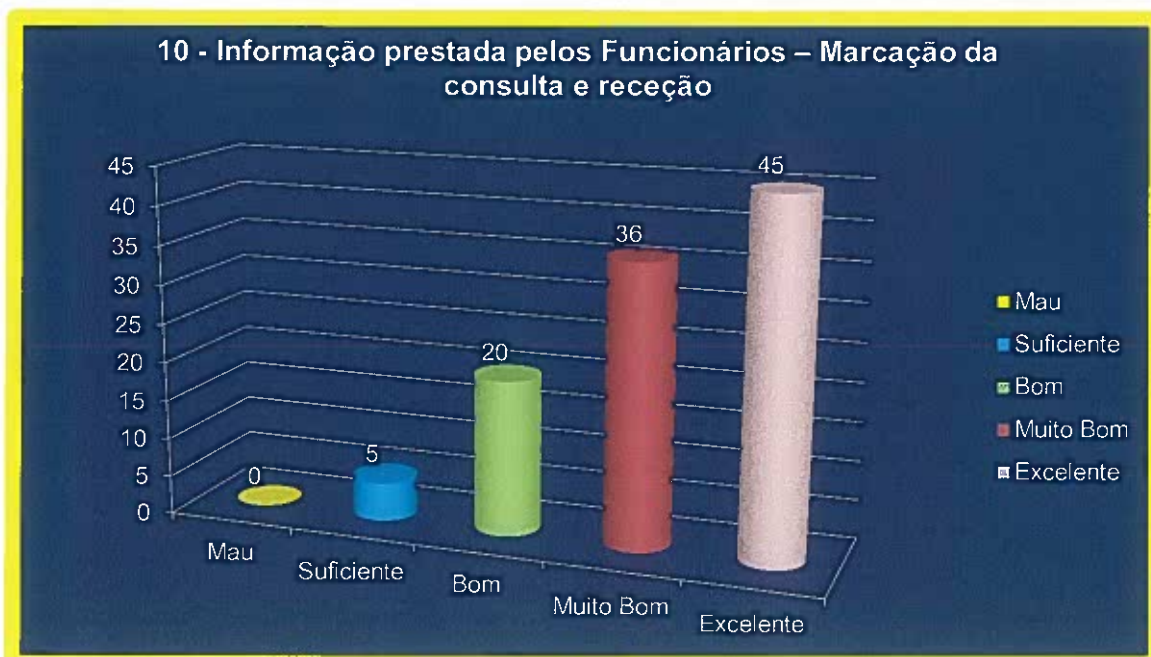
● A que especialidades já recorreu?



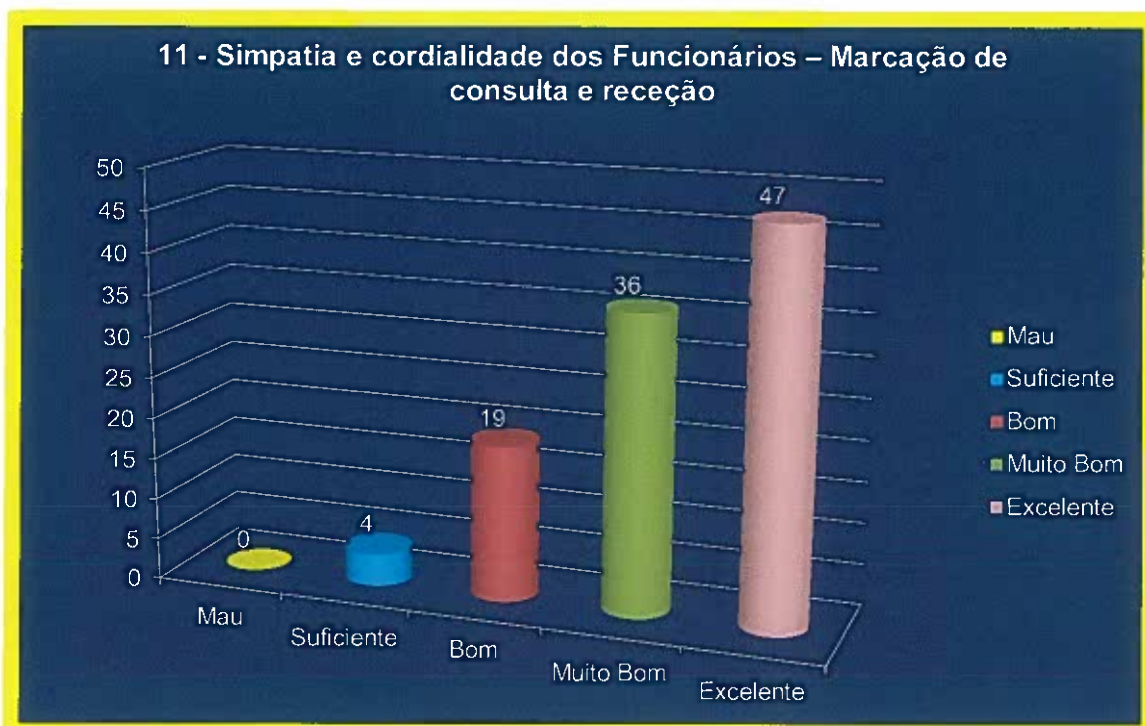
● Como faz habitualmente a marcação das consultas?



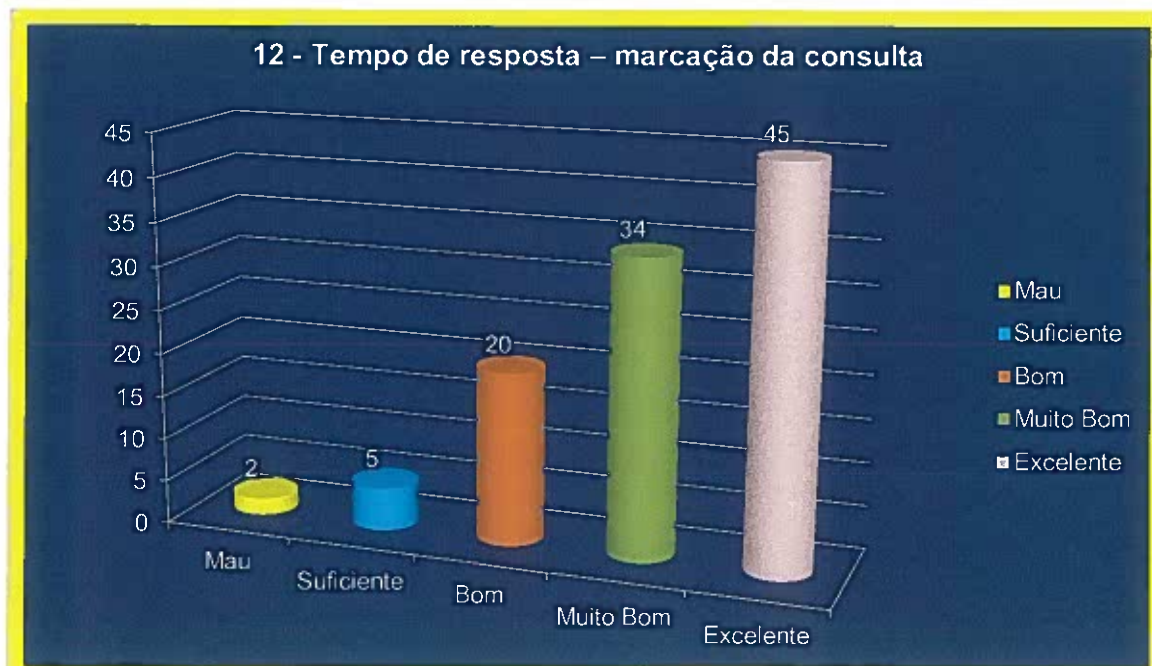
● Informação prestada pelos Funcionários – Marcação de consulta e receção



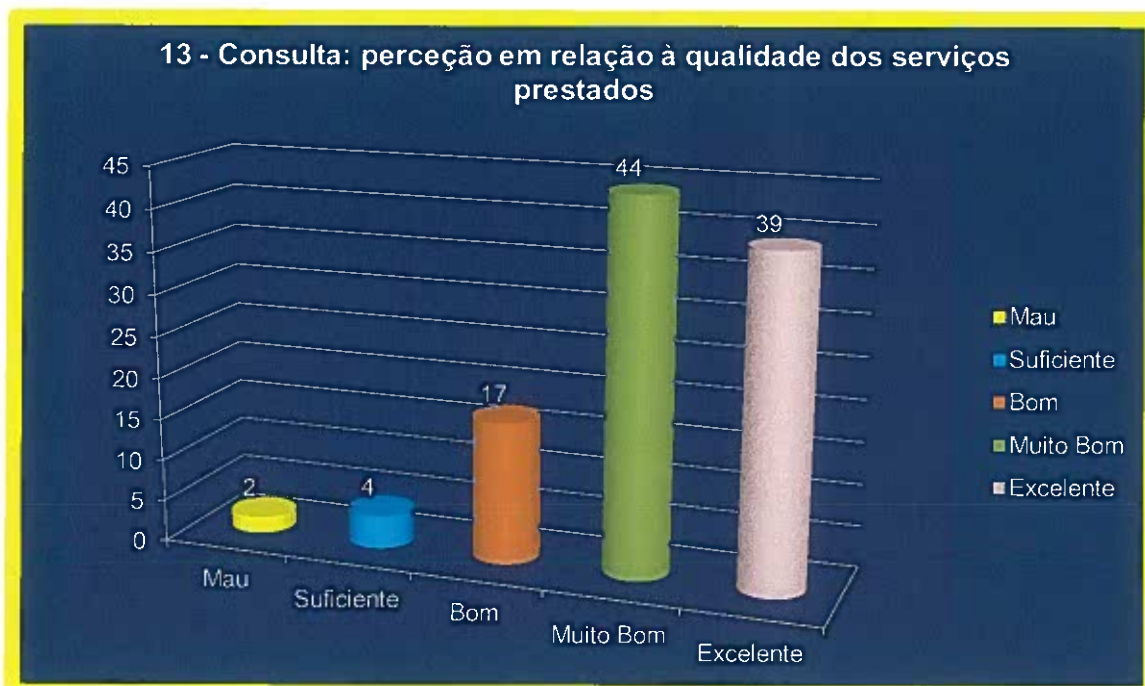
● **Simpatia e cordialidade dos Funcionários - Marcação de consulta e receção**



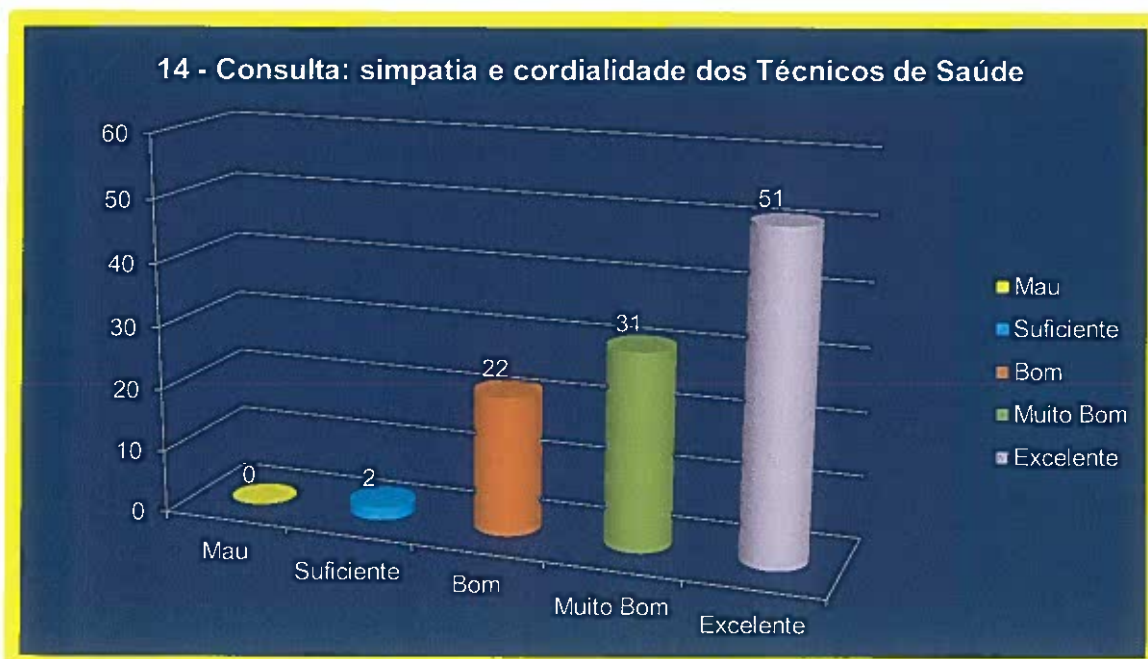
● **Tempo de Resposta – Marcação de consulta**



● **Consulta: percepção em relação à qualidade dos serviços prestados**

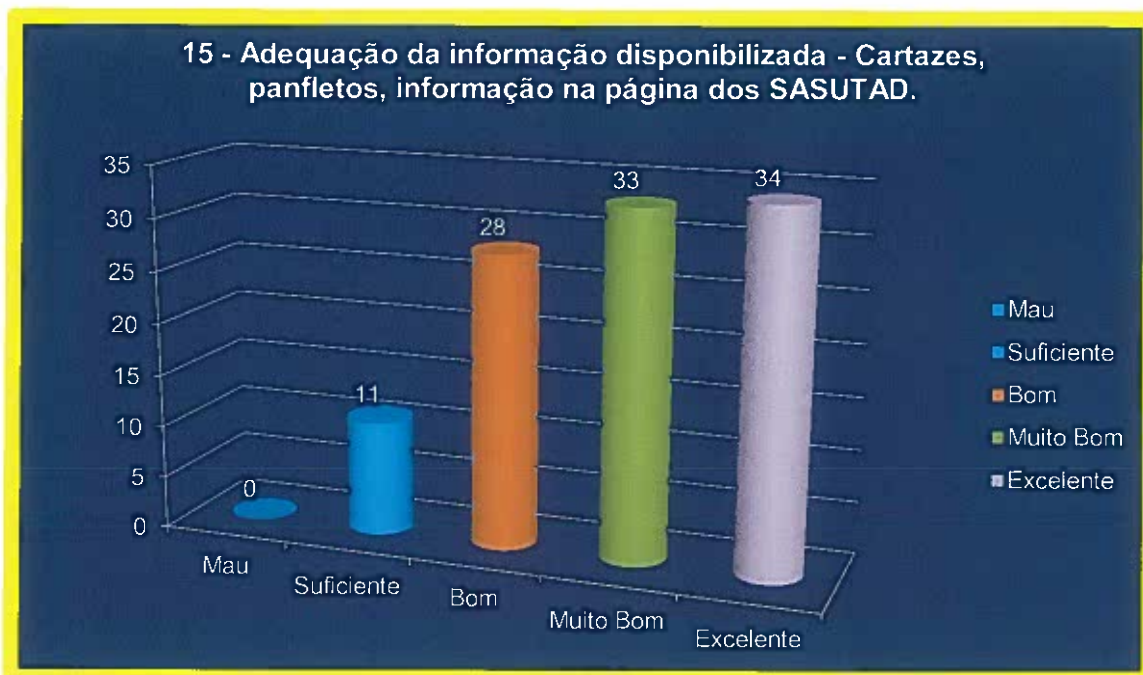


● **Consulta: simpatia e cordialidade dos Técnicos de Saúde**





● **Adequação da informação disponibilizada – Cartazes, panfletos, informação na página dos SASUTAD**



● **Adequação dos espaços: atendimento/espera**

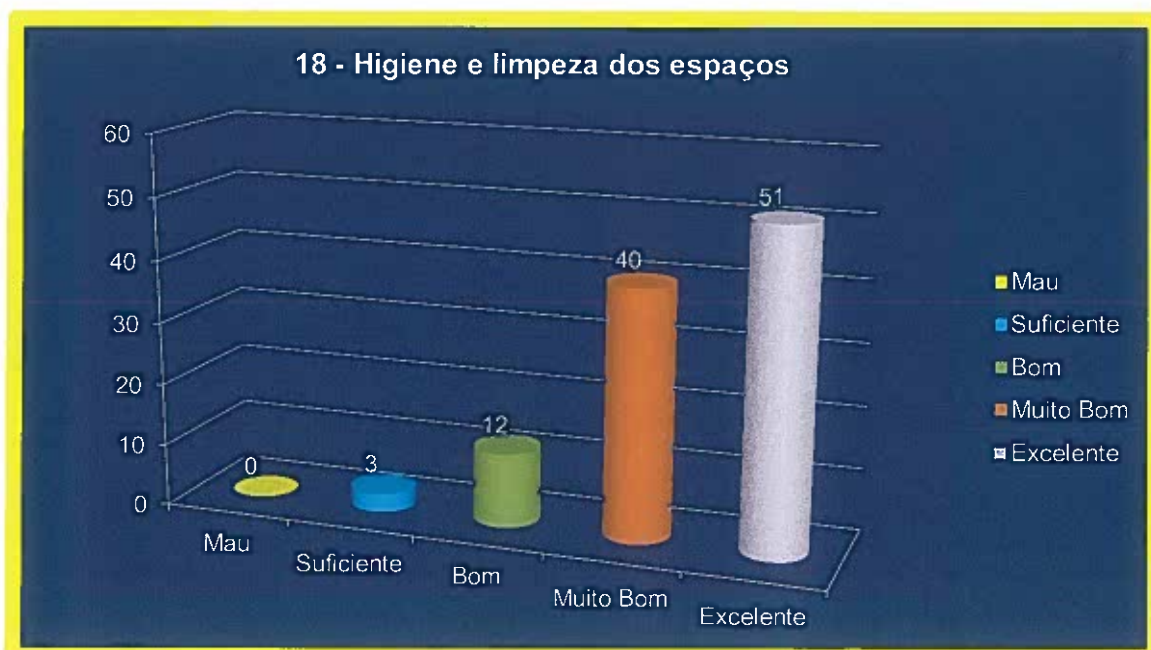




● Adequação dos espaços: consulta



● Higiene e limpeza dos espaços



## 9 – SUGESTÕES

## ● Tem sugestões a fazer em relação ao Serviço de Saúde dos SASUTAD?

3	<i>“Apenas refeir que já tentei marcar 2 consultas de nutrição através do site e não obtive qualquer resposta.”</i>
8	<i>“Mudar as salas onde somos atendidos bem como onde marcamos a consulta e esperamos, é desnecessário todas as pessoas que passam saberem que está à espera de consulta seja para o que for.”</i>
20	<i>“Melhores instalações dos consultórios e dos espaços de espera”</i>
23	<i>“que arranjem um médico que possa passar exames. muitas das vezes e vel marcamos consulta com o médico de família para esse efeito e acabamos por pagar urgências no hospital.”</i>
54	<i>“Não”</i>
68	<i>“Deviam trocar de ginecologista, é absolutamente arrogante.”</i>
70	<i>“Mais médicos por especialidade (para haver liberdade de escolha), consultas de clínica geral com mais regularidade.”</i>
91	<i>“Penso que deviam contratar outra ginecologista pois a médica atual é arrogante tanto no atendimento como na execução da sua atividade. Também a achei desinteressada num ponto em que a questioneei sobre um ponto intimo.”</i>

NOTA – Os erros gramaticais e linguísticos são propositadamente mantidos para evidenciar a rastreabilidade na passagem de informação

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dr. Maria João Carneiro)

(26 de Março de 2015)

## 10 – ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados obtidos são inequívocos em duas vertentes; (1) o serviço é maioritariamente utilizado pelos estudantes e (2) predominantemente pelo sexo feminino. Do universo de estudantes, os que mais recorrem a estes serviços são estudantes de 1º e 2º ciclo. Sendo os estudantes a maior percentagem de clientes, origina como consequência, que as faixas etárias respondentes, tenham a sua predominância entre os 19 e os 25 anos.

A forma como mais é divulgada a existência desta Unidade é o “Passa-palavra”, que, pelo número baixo de adesão ao inquérito, e a baixa afluência aos serviços em face do potencial público-alvo, tem aqui a sua explicação óbvia. É urgente encontrar outras formas de publicitação, e um meio que está completamente inexplorado, é por exemplo a via Rádio Universidade.

A acrescer ao facto de ser o sexo feminino a maior faixa de clientes, é igualmente evidente que a consulta mais frequentada é a de Ginecologia e Obstetrícia.

Uma questão do inquérito que origina um viés, é o facto de a consulta de clínica geral estar integrada com a de planeamento familiar. Num próximo inquérito é um ajuste que terá de ser feito.

Torna-se evidente que o recurso à marcação *on-line* é o mais utilizado.

É tranquilizador perceber que o atendimento está valorizado, o que traduz uma escolha acertada de bons profissionais de saúde nos seus respetivos lugares, uma vez que a própria consulta (salvo raras exceções) algumas até explícitas em reclamação, de uma maneira geral, o trabalho clínico e o da sua respetiva logística, vai de encontro às expectativas dos nossos clientes.

Por último, uma pequena consideração à satisfação manifestada pelas infraestruturas/espço físico, que, se neste momento não é motivo de desagrado, só será previsível uma ainda maior satisfação num próximo inquérito, em face da breve mudança de instalações para novas, as quais, foram propositadamente concebidas e desenhadas para o efeito.

## 11 – AÇÕES A DESENVOLVER

Convém salientar, que este foi o primeiro inquérito enviado pelo Gabinete da Qualidade no âmbito do cumprimento normativo da necessidade inultrapassável de ser medida a satisfação do cliente.

As perguntas foram herdadas dos responsáveis pela Unidade de Saúde e teve de certa forma a função de uma primeira abordagem de medição para a melhoria, ou poderemos dizer ainda, um teste ao que preocupa os trabalhadores desta Unidade. Como teste que constitui, teve assim uma enorme utilidade para se aferirem algumas correções e formas de Inquirir, que permitam uma dimensão de avaliação maior e mais rigorosa, quer do ponto de

vista qualitativo quer quantitativo.

Torna-se evidente, que perante o universo da amostragem realizado, a percentagem de respostas, não é, teoricamente e estatisticamente representativa. A maior percentagem de respostas é dos estudantes, e provavelmente, a maior adesão teve origem nos *emails* pessoais direcionados aos utentes registados no serviço.

Estes dados, permitem-nos perceber dois factos que tentaremos no decurso deste ano corrigir.

1ª A necessidade da divulgação da existência desta Unidade de Saúde a toda a Academia;

2ª Avaliar qual a forma mais eficaz de proceder a esta divulgação.

Desta forma, poderão ser alcançados dois objetivos, sendo que, o primeiro, e de toda a importância, será rentabilizar as infraestruturas/meios e recursos desta prestação de serviços dos SASUTAD, e por outro lado, evidenciar o nosso papel social e de enorme utilidade, não só para a Academia, como contributo para a Saúde Pública em geral.

Estes serviços estão publicitados com todas os esclarecimentos necessários, na página institucional dos SASUTAD ([www.sasutad.pt](http://www.sasutad.pt)), mas serão tomadas providências, para que a divulgação desta Unidade de Saúde passe a ser um *link* de destaque na própria página da UTAD ([www.utad.pt](http://www.utad.pt)) e assim seja mais generalizado o conhecimento da nossa existência.

## 12 – CONCLUSÕES

Do que aqui se constatou, e quantificou, independentemente de todos os condicionalismos já anteriormente apontados, não pode deixar de se tornar evidente a importância desta “ferramenta”.

No próximo ano tentar-se-ão as devidas correções e ajustes para se ultrapassar dois pontos que se constataram sem dúvida como mais relevantes:

1º A pouca adesão de respostas a este questionário em face do universo que constituiu a amostragem considerada;

2º A necessidade urgente de uma maior divulgação destes serviços a toda a Academia.

Por estas limitações, a Administração não poderá tirar mais conclusões sobre a efetiva perceção da qualidade dos serviços, sob pena de estar em incorrer em erros interpretativos grosseiros.

Podemos apenas sentir que estamos no bom caminho, e a melhoria faz-se caminhando com a consciência de estarmos a tentar uma afirmação sustentada e sustentável dos serviços que prestamos.

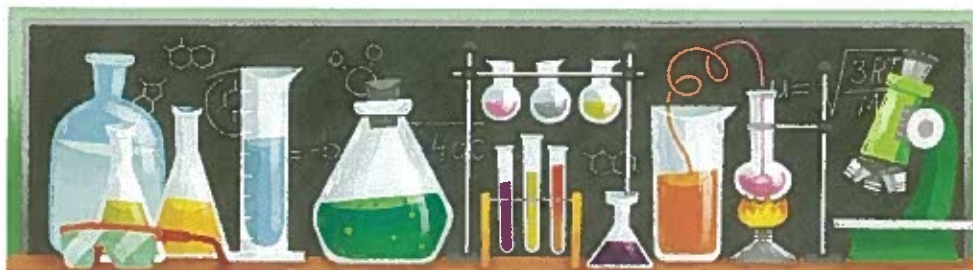
A Administradora



(Dr. Elsa Justino)

(26 de Março de 2015)

## 13 - ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DA US DOS SASUTAD - DQ 41



## Inquérito de Satisfação – Unidade de Saúde dos SASUTAD

Estimado Cliente,

Conscientes da importância de que se reveste uma boa prestação de cuidados de saúde, esforçamo-nos dia a dia para lhe agradar, e cada vez mais ir de encontro às suas expectativas. Esperamos a sua Colaboração para melhor percecionarmos o que pensa relativamente à qualidade dos nossos Serviços. Pedimos-lhe uns breves minutos da sua atenção no preenchimento deste inquérito.

Seja exigente! A sua opinião é fundamental!

Muito Obrigado.

\*Obrigatório

### CARATERIZAÇÃO DO CLIENTE

1 - É utilizador dos Serviços de Saúde como: \*

2 - Ciclo de Estudos: \*

No caso de ser Trabalhador(a), PF responda "Não se aplica".

3 - Local de trabalho (caso seja Trabalhador(a)): \*

No caso de ser Estudante, PF responda "Não se aplica"



**4 - Idade: \***

- Mais de 60 anos
- de 50 a 60 anos
- de 40 a 50 anos
- de 30 a 40 anos
- de 25 a 30 anos
- 25
- 24
- 23
- 22
- 21
- 20
- 19
- 18
- menos de 18 anos

**5 - Sexo: \***

- Feminino
- Masculino

**6 - Está ou já esteve alojado(a) em Residência Universitária? \***

- Sim
- Não
- Não se aplica (Trabalhadores)

## DIVULGAÇÃO E NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

**7 - Como teve conhecimento do Serviço de Saúde? \***

- Divulgação / e-mail
- Divulgação / cartazes
- Divulgação / desdobráveis / panfletos
- Divulgação / Rádio Universidade
- Por indicação de amigos
- Por indicação dos Trabalhadores dos SASUTAD
- Diretamente na Residência / no Serviço de Saúde
- Outros

**8 - A que especialidades já recorreu? \***

- Clínica Geral e Planeamento Familiar
- Ginecologia e Obstetrícia
- Psicologia e Aconselhamento Psicopedagógico
- Enfermagem (consultas e tratamentos)
- Consulta de Nutrição

**9 - Como faz habitualmente a marcação das consultas? \***

## ATENDIMENTO

Nota: no caso de ter recorrido a mais do que uma especialidade, e/ou ter sido consultada(o) mais do que uma vez, PF considere as respostas como uma perceção geral sobre o Serviço.  
(1 - Mau; 2 - Suficiente; 3 - Bom; 4 - Muito Bom; 5 - Excelente)

**10 - Informação prestada pelos Funcionários – Marcação da consulta e receção \***

1 2 3 4 5

**11 - Simpatia e cordialidade dos Funcionários – Marcação de consulta e receção \***

1 2 3 4 5

**12 - Tempo de resposta – marcação da consulta \***

1 2 3 4 5

**13 - Consulta: perceção em relação à qualidade dos serviços prestados \***

(O "problema" de saúde ficou "resolvido"?)

1 2 3 4 5

**14 - Consulta: simpatia e cordialidade dos Técnicos de Saúde \***

1 2 3 4 5

**15 - Adequação da informação disponibilizada - Cartazes, panfletos, informação na página dos SASUTAD. \***

Pertinência da Informação e adequação da linguagem (algum do material produzido: Gripe Sazonal, Colesterol, Estilos de Vida Saudáveis, Pílula, SIDA, Auto-Exame da Mama e dos Testículos, Doenças Sexualmente Transmissíveis...)

1 2 3 4 5

**ESPAÇO FÍSICO****16 - Adequação dos espaços: atendimento / espera \***

1 2 3 4 5

**17 - Adequação dos espaços: consulta \***

1 2 3 4 5

**18 - Higiene e limpeza dos espaços \***

1 2 3 4 5

**19 - Tem sugestões a fazer em relação ao Serviço de Saúde dos SASUTAD?**

PF transmita-as abaixo.

## **Ficha Técnica**

### **Elaboração do Plano de Atividades**

Maria João Carneiro  
Bruno Oliveira

**Sistematização da Informação**  
Gabinete da Qualidade Auditoria e Apoio à Gestão

26/03/2015