

eurosondagem  
Estudos de opinião, S. A.



## Estudo de Opinião sobre o grau de satisfação dos utentes da APDP



**Outubro de 2014**

**Inquérito aos utentes dos serviços da Associação Protectora dos Diabéticos de Portugal**

**Apresentação do entrevistador:**

Bom dia/tarde/noite. O meu nome é..... Estou ao serviço da empresa EUROSONDAGEM (exibir identificação/declaração).

Estamos a realizar um inquérito com vista a avaliar o grau de satisfação dos utentes dos serviços da Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal.

As suas respostas serão rigorosamente confidenciais e utilizadas exclusivamente para os fins deste estudo. Os seus dados pessoais não serão passados a nenhuma outra pessoa ou organização.

Esta entrevista vai demorar aproximadamente 5 minutos. Aceita colaborar?

**QUESTÃO PRÉVIA (não é necessário registar)**

**È a primeira ou a segunda vez que é atendida(o) na APDP?**

1. SIM	<b>Não é entrevistada</b>
2. Não. Já fui mais vezes	Entrevistar

**I - PERFIL DO ENTREVISTADO**

**Q1 – Género?**

1. Feminino	
2. Masculino	

**Q2 – Idade?**

1. Até 40 anos	
2. De 41 a 60 anos	
3. 61 anos ou mais	

### Q3 – Ligação à APDP?

1. Sócio	
2. Não Sócio	
3. Não responde	

### Q4 – Tipo de diabetes?

1. Tipo 1	
2. Tipo 2	
3. Não responde	

### Q5 – Há quanto tempo é utente da APDP?

1. Até 5 anos	
2. De 6 a 10 anos	
3. De 11 a 20 anos	
4. Com 21 anos ou mais	

## II – OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS

### Q6 – Como classifica a qualidade do serviço de atendimento administrativo?

1. Muito Bom	
2. Bom	
3. Satisfatório	
4. Mau	
5. Muito mau	
6. Não sabe/Não responde	

### Q7 – Como classifica a qualidade do serviço de atendimento médico?

1. Muito Bom	
2. Bom	
3. Satisfatório	
4. Mau	
5. Muito mau	
6. Não sabe/Não responde	

### Q8 – Como classifica a qualidade do serviço de atendimento de enfermagem?

1. Muito Bom	
2. Bom	
3. Satisfatório	
4. Mau	
5. Muito mau	
6. Não sabe/Não responde	

**Q9 – Como avalia os resultados dos tratamentos que lhe têm sido prescritos na APDP?**

1. Teve melhoras muito significativas	
2. Teve melhoras razoáveis	
3. Sente que está na mesma	
4. Acha que piorou	
5. Não sabe/Não responde	

**Q10 – Em termos globais, qual a sua opinião sobre a APDP?**

1. Muito Boa	
2. Boa	
3. Satisfatória	
4. Má	
5. Muito má	
6. Não sabe/Não responde	

OBSERVAÇÕES DO ENTREVISTADOR (se oportuno)

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

O entrevistador \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA

Estudo de Opinião, efetuado pela Eurosondagem, S.A., nos dias 25 e 26 de Setembro, 29 de Setembro a 3 de Outubro e 6 a 8 de outubro 2014.

O Universo é constituído pelos utentes dos serviços da APDP.

A amostra foi de 609 (seiscentas e nove) entrevistas validadas.

As entrevistas foram realizadas por entrevistadores selecionados e previamente esclarecidos sobre o questionário e o modo de proceder.

Foi utilizado o método de entrevistas pessoais (“Face to face”), as quais tiveram lugar nas salas de espera da APDP. Em cada um dos dez dias de trabalho foram realizadas 30 entrevistas de manhã e outras tantas de tarde, tendo em vista diversificar o mais possível a amostra.

A amostra foi estratificada pelos diferentes “items” do perfil do entrevistado. Embora não se tenham fixado quotas, procurou-se uma distribuição equitativa quanto ao género e aos grupos etários. Quanto aos restantes “items”, a distribuição foi totalmente aleatória. Em consequência deste procedimento, verificou-se a seguinte distribuição da amostra:

- Quanto ao género: Feminino – 305 (50,1%); Masculino – 304 (49,9%);
- Quanto a idade: Até 40 anos – 149 (24,5%); De 41 a 60 anos – 228 (37,4%); Com 61 anos ou mais – 232 (38,1%);
- Quanto à ligação à APDP: Sócios – 450 (73,9%); Não sócios – 157 (25,8%); Não respondeu – 2 (0,3%);
- Quanto ao tipo de diabetes: Tipo 1 – 174 (28,6%); Tipo 2 – 427 (70,1%), Não responderam – 8 (1,3%);
- Quanto ao tempo de utente: Até 5 anos – 185 (30,4%); De 6 a 10 anos – 167 (27,4%); De 11 a 20 anos – 131 (21,5%); Com 21 anos ou mais – 126 (20,7%).

O erro máximo da Amostra é de, aproximadamente, 4,0%, para um grau de probabilidade de 95,0%.

**Lisboa, 13 de Outubro de 2014**

O Responsável Técnico da Eurosondagem

*Rui Oliveira Costa*

Rui Oliveira Costa

**Resultados Globais  
e Desdobramentos  
por  
Género e Idade**

## PERFIL DO ENTREVISTADO

Q1- Género?		
1. Feminino		50,1%
2. Masculino		49,9%
		100,0%

Q2- Idade?		
1. Até 40 anos		24,5%
2. de 41 a 60 anos		37,4%
3. 61 anos ou mais		38,1%
		100,0%

Q3- Ligação à APDP?		
1. Sócio		73,9%
2. Não sócio		31,7%
3. Não responde		0,0%
		100,0%

Q4 - Tipo de Diabetes?		
1. Tipo 1		28,6%
2. Tipo 2		70,1%
3. Não responde		1,6%
		100,0%

Q5 - Há quanto tempo é utente da APDP?		
1. Até 5 anos		30,4%
2. De 6 a 10 anos		27,4%
3. De 10 a 20 anos		21,5%
4. Mais de 20 anos		20,7%
		100,0%



## OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS

Q6- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento administrativo?

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Bom</b>	24,6%	29,8%	19,4%	28,2%	21,5%	25,4%
<b>2. Bom</b>	60,9%	56,7%	65,1%	63,1%	62,3%	58,2%
<b>3. Satisfatório</b>	14,3%	13,4%	15,1%	8,7%	15,8%	16,4%
<b>4. Mau</b>	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	0,0%
<b>5. Muito Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>6. Não sabe/Não responde</b>	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Projeção dos resultados não considerando as respostas NS/NR

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Bom</b>	24,6%	29,8%	19,4%	28,2%	21,5%	25,4%
<b>2. Bom</b>	60,9%	56,7%	65,1%	63,1%	62,3%	58,2%
<b>3. Satisfatório</b>	14,3%	13,4%	15,1%	8,7%	15,8%	16,4%
<b>4. Mau</b>	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	0,0%
<b>5. Muito Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q7- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento médico?**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Bom</b>	41,5%	44,9%	38,2%	45,0%	39,0%	41,8%
<b>2. Bom</b>	52,2%	47,9%	56,6%	53,0%	55,3%	48,7%
<b>3. Satisfatório</b>	5,9%	6,6%	5,3%	2,0%	5,7%	8,6%
<b>4. Mau</b>	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
<b>5. Muito Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>6. Não sabe/Não responde</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Projeção dos resultados não considerando as respostas NS/NR**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Bom</b>	41,5%	44,9%	38,2%	45,0%	39,0%	41,8%
<b>2. Bom</b>	52,2%	47,9%	56,6%	53,0%	55,3%	48,7%
<b>3. Satisfatório</b>	5,9%	6,6%	5,3%	2,0%	5,7%	8,6%
<b>4. Mau</b>	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
<b>5. Muito Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q8- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento de enfermagem?**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Bom</b>	38,1%	43,3%	32,9%	44,3%	37,7%	34,5%
<b>2. Bom</b>	46,1%	41,6%	50,7%	43,0%	44,7%	49,6%
<b>3. Satisfatório</b>	7,6%	7,2%	7,9%	1,3%	9,6%	9,5%
<b>4. Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>5. Muito Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>6. Não sabe/Não responde</b>	8,2%	7,9%	8,6%	11,4%	7,9%	6,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Projeção dos resultados não considerando as respostas NS/NR**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Bom</b>	41,5%	47,0%	36,0%	50,0%	41,0%	36,9%
<b>2. Bom</b>	50,3%	45,2%	55,4%	48,5%	48,6%	53,0%
<b>3. Satisfatório</b>	8,2%	7,8%	8,6%	1,5%	10,5%	10,1%
<b>4. Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>5. Muito Mau</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9- Como avalia os resultados dos tratamentos que lhe têm sido prescritos na APDP?**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Teve melhoras significativas</b>	32,0%	34,1%	29,9%	36,2%	29,8%	31,5%
<b>2. Teve melhoras razoáveis</b>	47,3%	46,2%	48,4%	45,6%	50,9%	44,8%
<b>3. Sente que está na mesma</b>	16,6%	16,1%	17,1%	13,4%	13,6%	21,6%
<b>Acha que piorou</b>	0,8%	1,0%	0,7%	0,7%	0,4%	1,3%
<b>6. Não sabe/Não responde</b>	3,3%	2,6%	3,9%	4,0%	5,3%	0,9%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Projeção dos resultados não considerando as respostas NS/NR**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Teve melhoras significativas</b>	33,1%	35,0%	31,2%	37,8%	31,5%	31,7%
<b>2. Teve melhoras razoáveis</b>	48,9%	47,5%	50,3%	47,6%	53,7%	45,2%
<b>3. Sente que está na mesma</b>	17,1%	16,5%	17,8%	14,0%	14,4%	21,7%
<b>Acha que piorou</b>	0,8%	1,0%	0,7%	0,7%	0,5%	1,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q10- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a APDP?**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Boa</b>	41,9%	45,6%	38,2%	47,0%	37,7%	42,7%
<b>2. Boa</b>	50,9%	47,5%	54,3%	48,3%	55,3%	48,3%
<b>3. Satisfatória</b>	6,4%	6,2%	6,6%	3,4%	6,6%	8,2%
<b>4. Má</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>5. Muito Má</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>6. Não sabe/Não responde</b>	1,5%	0,8%	0,7%	1,0%	1,3%	0,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Projeção dos resultados não considerando as respostas NS/NR**

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
<b>1. Muito Boa</b>	42,2%	45,9%	38,5%	47,6%	37,9%	43,0%
<b>2. Boa</b>	51,3%	47,9%	54,8%	49,0%	55,5%	48,7%
<b>3. Satisfatória</b>	6,5%	6,3%	6,6%	3,4%	6,6%	8,3%
<b>4. Má</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>5. Muito Má</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## - ANÁLISE/RELATÓRIO -

### 1. TRABALHO DE RECOLHA DA INFORMAÇÃO

Foi realizado como está referido na Ficha Técnica. As condições de trabalho disponibilizadas pela APDP são muito boas e a disponibilidade dos utentes para colaborarem no inquérito foi muito grande.

A informação recolhida foi registada em suporte de papel e recolhida, diariamente após cada período de trabalho. Os questionários preenchidos foram, posteriormente, inspecionados um a um, para detetar possíveis erros de preenchimento, ou qualquer outra falha que pudesse conduzir à sua anulação. Não se verificou nenhum caso de anulação.

### 2. REGISTO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS

Os resultados das entrevistas foram registados em folha de cálculo EXCEL, a qual foi sujeita a conferência posteriormente, para se evitar qualquer erro de registo.

### 3. TRATAMENTO ESTATÍSTICO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS

Foi utilizada a mesma folha de cálculo para transformar os resultados quantitativos em percentuais, para a totalidade da amostra (resultados globais) e para cada um dos segmentos da mesma (por género e grupos de idades).

Foi feita, para todas as questões, a projecção dos resultados, não considerando as respostas “Não sabe/Não responde”. Daqui não resultaram diferenças significativas, uma vez que o número de respostas “Não sabe/Não responde” foi muito reduzido, exceto na questão Q8 (atendimento de enfermagem) em que foi de 8,2%.

#### 4. BREVE ANÁLISE DOS RESULTADOS PERCENTUAIS

Em termos gerais, os resultados desta amostragem são francamente positivos para a imagem da APDP, perante os utentes, em todos os aspetos testados.

Na tabela que segue, apresenta-se a soma das percentagens de respostas “Muito Bom” e “Bom” a cada uma das perguntas (resultados projetados) verificadas nas três amostragens efetuadas – 2012, 2013 e 2014.

Questão	2012	2013	2014
Q6	88,1%	88,5%	85,5%
Q7	93,1%	97,5%	93,7%
Q8	94,5%	96,6%	91,8%
Q9	87,0%	82,9%	82,0%
Q10	93,2%	94,1%	93,5%

Nota: Estão iluminadas a verde as subidas e a laranja as descidas, sempre em relação a 2012.

Numa primeira análise, constata-se que:

- ✓ Em nenhum caso, a soma está abaixo dos 80% (16 valores na escala de 1 a 20).
- ✓ Só na Q9 está abaixo de 85% (17 valores).
- ✓ E, nas Q7, Q8 e Q10, está acima dos 90% (18 valores).
- ✓ A Q9 (resultado dos tratamentos) tem a percentagem menos alta nas três amostragens realizadas. De notar que as respostas a esta questão estão formuladas em termos diferentes dos das restantes (significativo, razoável, na mesma, e pior) e, além disso, tem apenas quatro graus de resposta em vez de cinco. Sugere-se a análise deste assunto e sua eventual correção, na próxima amostragem.

As oscilações que se verificam não excedem a margem de erro, exceto na Q8 de 2013 para 2014 com uma descida de 4,7%.

Estes números têm, portanto, um significado aquém do rigor matemático, uma vez que se trata de uma amostragem e não de uma contagem do total do universo em estudo.

Considera-se que as diferenças que se verificam entre os segmentos da amostra resultam mais de diferenças de critério de avaliação (limite entre o “Bom” e o “Muito Bom”) do que de uma valoração diversa.

A maior percentagem de opiniões de “Satisfatório” manifestadas, continuam a verificar-se na questão Q6 (Atendimento Administrativo).

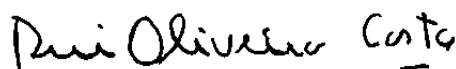
As opiniões de “Mau “ e “Muito mau” são inexistentes ou desprezíveis, como nas amostragens anteriores.

**5. OBSERVAÇÕES/SUGESTÕES MANIFESTADAS PELOS ENTREVISTADOS, À MARGEM DO INQUÉRITO, E QUE PARECERAM COM EVENTUAL INTERESSE**

Tal como nos anos anteriores, apenas foram feitas observações aos tempos de espera, quer para a marcação de consultas e tratamentos, quer para o atendimento.

**Lisboa, 13 de Outubro de 2014**

O Responsável Técnico da Eurosondagem



Rui Oliveira Costa