

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



Outubro de 2016

Inquérito aos utentes dos serviços da Associação Protetora 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	Não é entrevistada
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	

II – OPINIÃO SOBRE As INSTALAÇÕES

Q11 – Em termos globais, qual a sua opinião sobre as instalações e o ambiente físico na APDP?

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

Q12 – Em termos globais, qual a sua opinião sobre as condições de higiene na APDP?

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

Q13 – Em termos globais, qual a sua opinião sobre a privacidade nas consultas na 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., com base em entrevistas realizadas nos dias úteis de 28 de Setembro a 12 de Outubro 2016.

O Universo é constituído pelos utentes dos serviços da APDP.

A amostra foi de 615 (seiscentas e quinze) entrevistas validadas.

As entrevistas foram realizadas por entrevistadores seleccionados e previamente esclarecidos sobre o questionário a aplicar e os procedimentos a adotar.

Utilizou-se o método de entrevistas pessoais e diretas ("Face to face"), realizadas nas salas de espera da APDP. Em cada um dos dias de trabalho foram realizadas cerca de 30 entrevistas de manhã e outras tantas de tarde, tendo em vista diversificar o mais possível a amostra, para ser também o mais representativa possível do universo.

A amostra foi estratificada por género, grupo etário, sócios e não sócios da APDP, tipo de diabetes e tempo de utente da APDP. Não foram fixadas quotas mas procurou-se uma distribuição equitativa quanto ao género e proporcional ao número de utentes por grupo etário. Quanto aos restantes aspetos, a distribuição foi totalmente aleatória. Em consequência deste procedimento, verificou-se a seguinte distribuição da amostra:

- Quanto ao género: Feminino – 327 (53,2%); Masculino – 288 (46,8%);
- Quanto a idade: Até 40 anos – 200 (32,5%); De 41 a 60 anos – 242 (39,3%); Com 61 anos ou mais – 173 (28,1%);
- Quanto à ligação à APDP: Sócios – 454 (73,8%); Não sócios – 160 (26,0%); Não respondeu – 1 (0,2%);
- Quanto ao tipo de diabetes: Tipo 1 – 356 (57,9%); Tipo 2 – 252 (41,0%), Não responderam – 7 (1,1%);
- Quanto ao tempo de utente: Até 5 anos – 201 (32,7%); De 6 a 10 anos – 158 (25,7%); De 11 a 20 anos – 139 (22,6%); Com 21 anos ou mais – 117 (19,0%).

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

Lisboa, 19 de Outubro de 2016

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	53,2%
2. Masculino	46,8%
	100,0%

Q2- Idade?

1. Até 40 anos	32,5%
2. de 41 a 60 anos	39,3%
3. 61 anos ou mais	28,2%
	100,0%

Q3- Ligação à APDP?

1. Sócio	73,8%
2. Não sócio	26,0%
3. Não responde	0,2%
	100,0%

Q4 - Tipo de Diabetes?

1. Tipo 1	57,9%
2. Tipo 2	41,0%
3. Não responde	1,1%
	100,0%

Q5 - Há quanto tempo é utente da APDP?

1. Até 5 anos	32,7%
2. De 6 a 10 anos	25,7%
3. De 10 a 20 anos	22,6%
4. Mais de 20 anos	19,0%
	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
1. Muito Bom	31,5%	32,1%	30,9%	38,0%	28,9%	27,7%
2. Bom	57,6%	58,7%	56,3%	53,5%	56,2%	64,2%
3. Satisfatório	9,9%	8,3%	11,8%	8,5%	12,8%	7,5%
4. Mau	0,8%	0,6%	1,0%	0,0%	1,7%	0,6%
5. Muito Mau	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Não sabe/Não responde	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	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
1. Muito Bom	31,6%	32,2%	30,9%	38,0%	29,0%	27,7%
2. Bom	57,7%	58,9%	56,3%	53,5%	56,4%	64,2%
3. Satisfatório	9,9%	8,3%	11,8%	8,5%	12,9%	7,5%
4. Mau	0,8%	0,6%	1,0%	0,0%	1,7%	0,6%
5. Muito Mau	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
1. Muito Bom	50,7%	49,5%	52,1%	55,0%	50,4%	46,2%
2. Bom	45,2%	47,4%	42,7%	43,0%	45,5%	47,4%
3. Satisfatório	3,9%	2,8%	5,2%	2,0%	4,1%	5,8%
4. Mau	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
5. Muito Mau	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Não sabe/Não responde	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
1. Muito Bom	50,7%	49,5%	52,1%	55,0%	50,4%	46,2%
2. Bom	45,2%	47,4%	42,7%	43,0%	45,5%	47,4%
3. Satisfatório	3,9%	2,8%	5,2%	2,0%	4,1%	5,8%
4. Mau	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
5. Muito Mau	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	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
1. Muito Bom	45,2%	45,9%	44,4%	56,0%	39,7%	40,5%
2. Bom	39,5%	40,4%	38,5%	30,5%	43,8%	43,9%
3. Satisfatório	4,6%	3,4%	5,9%	2,5%	6,2%	4,6%
4. Mau	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Muito Mau	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Não sabe/Não responde	10,7%	10,4%	11,1%	11,0%	10,3%	11,0%
	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
1. Muito Bom	50,6%	51,2%	50,0%	62,9%	44,2%	45,5%
2. Bom	44,3%	45,1%	43,4%	34,3%	48,8%	49,4%
3. Satisfatório	5,1%	3,8%	6,6%	2,8%	6,9%	5,2%
4. Mau	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Muito Mau	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
1. Teve melhoras significativas	48,5%	49,5%	50,7%	50,5%	47,9%	46,8%
2. Teve melhoras razoáveis	35,1%	35,8%	36,9%	33,0%	35,1%	37,6%
3. Sente que está na mesma	9,3%	7,3%	12,4%	6,5%	11,6%	9,2%
Acha que piorou	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%
6. Não sabe/Não responde	6,6%	6,5%	0,0%	10,0%	4,6%	5,8%
	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
1. Teve melhoras significativas	51,9%	52,9%	50,7%	56,1%	50,2%	49,7%
2. Teve melhoras razoáveis	37,6%	38,2%	36,9%	36,7%	36,8%	39,9%
3. Sente que está na mesma	9,9%	7,8%	12,4%	7,2%	12,1%	9,8%
Acha que piorou	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,6%
	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
1. Muito Boa	48,1%	47,1%	49,3%	55,5%	45,5%	43,4%
2. Boa	45,4%	47,7%	42,7%	38,0%	46,7%	52,0%
3. Satisfatória	4,1%	3,7%	4,5%	2,5%	5,8%	3,5%
4. Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Muito Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Não sabe/Não responde	2,4%	1,5%	3,5%	4,0%	2,0%	1,1%
	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
1. Muito Boa	49,3%	47,8%	51,1%	57,8%	46,4%	43,9%
2. Boa	46,5%	48,4%	44,2%	39,6%	47,7%	52,6%
3. Satisfatória	4,2%	3,8%	4,7%	2,6%	5,9%	3,5%
4. Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Muito Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Q11- Em termos globais, qual a sua opinião sobre as instalações e o ambiente físico na APDP?

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
1. Muito Boa	21,8%	21,7%	21,9%	28,5%	16,9%	20,8%
2. Boa	61,6%	61,8%	61,5%	59,0%	61,6%	64,7%
3. Satisfatória	15,6%	15,9%	15,3%	12,0%	19,8%	13,9%
4. Má	0,8%	0,3%	1,3%	0,5%	1,2%	0,6%
5. Muito Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Não sabe/Não responde	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	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
1. Muito Boa	21,8%	21,7%	21,9%	28,5%	17,0%	20,8%
2. Boa	61,7%	62,0%	61,5%	59,0%	61,8%	64,7%
3. Satisfatória	15,6%	16,0%	15,3%	12,0%	19,9%	13,9%
4. Má	0,9%	0,3%	1,3%	0,5%	1,3%	0,6%
5. Muito Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Q12 – Em termos globais, qual a sua opinião sobre as condições de higiene na APDP?

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
1. Muito Boa	32,5%	32,7%	32,3%	38,5%	28,9%	30,6%
2. Boa	60,8%	61,5%	60,1%	57,5%	62,0%	63,0%
3. Satisfatória	6,0%	5,5%	6,6%	3,0%	8,3%	6,4%
4. Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Muito Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Não sabe/Não responde	0,7%	0,3%	1,0%	1,0%	0,8%	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
1. Muito Boa	32,7%	32,8%	32,6%	38,9%	29,2%	30,6%
2. Boa	61,2%	61,7%	60,7%	58,1%	62,5%	63,0%
3. Satisfatória	6,1%	5,5%	6,7%	3,0%	8,3%	6,4%
4. Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. Muito Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Q13 – Em termos globais, qual a sua opinião sobre a privacidade nas consultas na APDP?

	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
1. Muito Boa	32,8%	33,6%	31,9%	40,0%	28,9%	30,1%
2. Boa	59,0%	58,1%	60,1%	56,0%	60,3%	60,7%
3. Satisfatória	7,3%	7,6%	6,9%	3,5%	9,1%	9,2%
4. Má	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%
5. Muito Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Não sabe/Não responde	0,6%	0,4%	0,8%	0,5%	0,9%	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
1. Muito Boa	33,0%	33,7%	32,2%	40,2%	29,2%	30,1%
2. Boa	59,3%	58,3%	60,5%	56,3%	60,8%	60,7%
3. Satisfatória	7,4%	7,7%	7,0%	3,5%	9,2%	9,2%
4. Má	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%
5. Muito Má	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. 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, verificados 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 conferida posteriormente, para 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 os segmentos por género e por grupos de idades.

Para todas as questões foi feita a projecção dos resultados, não considerando as respostas “Não sabe/Não responde”. As diferenças entre os resultados globais e os projetados podem considerar-se pouco significativas, uma vez que o número de respostas “Não sabe/Não responde” foi reduzido e por vezes nulo.. De referir que é na questão Q8 (atendimento de enfermagem) que se verifica a maior percentagem destas respostas (10,7%), seguindo-se a questão Q9 (resultados dos tratamentos) com 6,7%.

4. BREVE ANÁLISE DOS RESULTADOS PERCENTUAIS

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 cinco amostragens efetuadas – 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

Questão	2012	2013	2014	2015	2016
Q6	88,1%	88,5%	85,5%	78,3%	89,3%
Q7	93,1%	97,5%	93,7%	87,1%	95,9%
Q8	94,5%	96,6%	91,8%	88,2%	94,9%
Q9	87,0%	82,9%	82,0%	80,1%	89,5%
Q10	93,2%	94,1%	93,5%	88,0%	95,8%
Q11				80,5%	83,6%
Q12				84,8%	93,9%
Q13				79,6%	92,3%

Nota: Estão iluminadas, a verde as subidas e a laranja as descidas, sempre em relação a 2012. Q11 a Q13 constam do relatório pela segunda vez, pelo que a comparação é em relação aos resultados de 2015.

Da análise do quadro, constata-se que:

- ✓ Os resultados de 2016 estão acima de todos os verificados nos anos anteriores, exceto na questão Q8 que em 2013 registou mais 1,7%.
- ✓ Só em três questões (Q6, Q9 e Q11) a soma do “muito Bom” e “Bom” fica abaixo dos 90% (18 valores na escala de 1 a 20).
- ✓ O resultado mais alto foi na Q7 (qualidade do serviço de atendimento médico com 95,9%) e o menos alto verificou-se na questão Q11 (opinião em termos globais com 83,6%).
- ✓ Os resultados deste estudo confirmam e acentuam a excelente opinião dos utentes da APDP, em todos os aspetos.

No quadro seguinte apresenta-se a distribuição das somas das percentagens de respostas “MUITO BOM” e “BOM” pelos segmentos por género e grupos de idades.

Pergunta	Global	Fem	Masc	40 anos	41 a 60	61 ou mais
Q6	89,3%	91,1%	87,2%	91,5%	85,5%	91,9%
Q7	95,9%	96,9%	94,8%	98,0%	95,9%	93,6%
Q8	94,9%	96,2%	93,4%	97,2%	93,1%	94,8%
Q9	89,5%	91,2%	87,7%	92,8%	87,0%	89,6%
Q10	95,8%	96,3%	95,3%	97,4%	94,1%	96,5%
Q11	83,6%	83,7%	83,3%	87,5%	78,8%	85,5%
Q12	93,9%	94,5%	93,3%	97,0%	91,7%	93,6%
Q13	92,3%	92,0%	92,7%	96,5%	90,0%	90,8%

Nota: As melhores apreciações estão coloridas a verde e a menos boa a laranja.

Da análise deste quadro ressalta que:

- ✓ As melhores apreciações continuam a vir dos entrevistados do género feminino e dos do grupo etário até aos 40 anos, com 92,7% e 94,7% de média, respetivamente. Pelo contrário, as piores são dadas pelos entrevistados do grupo etário dos 41 aos 60 anos, com 89,5% de média.
- ✓ Nas perguntas Q7, Q8, Q10, Q12 e Q13 a soma das percentagens de respostas “MUITO BOM” e “BOM” é superior a 90% em todos os segmentos da amostra.

A percentagem de respostas “SATISFATÓRIO” baixou em relação aos anos anteriores. A mais alta foi na questão Q11 (apreciação global) com 10,5%. Seguem-se a Q9 (resultados dos tratamentos) com 9,9% a responder que está na mesma, a Q6 (atendimento administrativo) com 9,8% e a Q13 (privacidade nas consultas) com 7,3%.

Para as respostas “MAU” e “MUITO MAU” sobram valores percentuais sem significado, em todas as perguntas.

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

Mesmo solicitados a fazê-lo, são muito poucos os entrevistados que se dispõem a fazer observações ou sugestões. Os que o fizeram voltaram a referir o que consideram ser demasiado tempo, quer para a marcação de consultas e tratamentos, quer para o atendimento nos dias marcados.

Referiram ainda:

- ✓ Um elogio à iniciativa de organizar “workshops”.
- ✓ O desejo de que se continue com a melhoria das instalações mais espaçosas.
- ✓ A opinião de que o Estado deveria dar mais apoio à APDP.
- ✓ A dificuldade em serem atendidos por telefone na podologia.
- ✓ O facto de o bar ser pequeno e de dispor de produtos com açúcar.
- ✓ A falta de bons acessos para cadeiras de rodas.
- ✓ A falta de estacionamento para os utentes.
- ✓ O desejo de sucursais da APDP noutros distritos.
- ✓ A falta de transporte próprio para levar doentes ao hospital.
- ✓ A cafetaria estar mal localizado e ser fria.
- ✓ Os atrasos de médicos e adiamentos de consultas.
- ✓ A falta de acessos na entrada que acham mal feita e complicada.
- ✓ A existência de escadas para deslocação de incapacitados e idosos.
- ✓ A necessidade de aumento da zona das crianças.

Lisboa, 19 de Outubro de 2016