



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

**Relatório de  
Questionários de satisfação  
Unidade de Técnicas  
Endoscópicas de  
Gastrenterologia**

**2023**

Gabinete do Cidadão

## ÍNDICE

<b>1. Introdução</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Apresentação do Serviço/Sector</b> .....	<b>2/3</b>
<b>3. Metodologia/População Alvo/Género/Idade</b> .....	<b>3/4</b>
<b>4. Análise Global</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Tempos de Espera</b> .....	<b>5</b>
5.1.1 Tempo de espera pela marcação do procedimento/exame? .....	5
5.1.2 Tempo de espera para marcação de 1ª consulta?.....	5
5.1.3 Quanto tempo esperou para ser atendido no dia do procedimento?.....	5
5.1.4 Tempo de espera no dia da consulta/exame e tratamentos.....	5/6
<b>6. Questões/Variáveis</b>	
6.1 Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos.....	6
6.2 Condições das Instalações (enfermarias, wc`s, espaços de convívio).....	7
6.3 Equipa Médica.....	8
6.4 Equipa de Enfermagem.....	9
6.5 Equipa de Anestesia.....	10
6.6 Assistentes Operacionais.....	11
<b>7. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?</b> .....	<b>12</b>
<b>8. Como classifica no geral, o serviço que lhe foi prestado?</b> .....	<b>12</b>
<b>9. Recomenda os Serviços desta Unidade a familiares ou amigos?</b> .....	<b>12</b>
<b>10. Sugestões</b> .....	<b>12</b>
<b>11. Reclamações</b> .....	<b>12</b>
<b>12. Agradecimento/Elogios</b> .....	<b>13</b>
<b>13. Anexo/Questionário de Satisfação do Utente</b> .....	<b>14/15/16</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas como instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo marcadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários sectores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só será possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspectiva de análise quantitativa da Unidade de Técnicas Endoscópicas de Gastrenterologia da Unidade Local de Saúde Lisboa Ocidental.

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e nesta perspectiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- *monitorizar a qualidade do serviço prestado;*
- *identificar pontos fracos e pontos fortes;*
- *analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.*

**Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos durante o ano de 2023.**

## 2. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SECTOR

“O Serviço de Gastrenterologia define-se como um serviço focado na prestação de cuidados médicos centrados no utente, personalizados, e humanizados, pautando-se pela excelência técnico-profissional, de acordo com o estado da arte e as boas práticas clínicas e pelo respeito pela dignidade humana e o meio ambiente.

O Serviço de Gastrenterologia da Unidade Local de Saúde Lisboa Ocidental (ULSLO) é neste momento um serviço direcionado para o tratamento de toda a patologia gastrenterológica e vocacionado na área do ambulatório para o diagnóstico e tratamento das doenças hepáticas, nomeadamente das hepatites víricas, e da Doença inflamatória do Intestino. Nos últimos anos o serviço adquiriu também diferenciação no diagnóstico e tratamento endoscópico da patologia bilio-pancreática e no tratamento endoscópico das neoplasias superficiais do tubo digestivo pela técnica de Dissecção Endoscópica da Submucosa sendo referenciados para estas técnicas doentes de outras unidades hospitalares.

Nas técnicas endoscópicas, o serviço neste momento para além das técnicas endoscópicas diagnósticas e terapêuticas básicas como a endoscopia digestiva alta e colonoscopia, procede à realização de técnicas avançadas nomeadamente CPRE, Ultrassonografia Endoscópica, Videocápsula Endoscópica do intestino delgado e do cólon, Gastrostomia Percutânea Endoscópica, Dissecção Submucosa Endoscópica, Elastografia Hepática e Estudos Funcionais de Alta Resolução do esófago.

O Serviço de Gastrenterologia da ULSLO tratou nos dois últimos anos mais de 500 doentes com os novos tratamentos para a hepatite C, posicionando-se como um dos principais serviços para o tratamento desta patologia a nível nacional.

Recebemos um grande número de doentes com Doença Inflamatória do Intestino - Doença de Crohn e Colite Ulcerosa, sendo um Centro de prescrição de tratamentos biológicos nesta área e colaborando em estreita relação com o Grupo Português de Estudos da Doença Inflamatória do Intestino - GEDII - na realização de estudos clínicos multicêntricos nacionais e internacionais.

O Serviço de Gastrenterologia da ULSLO está distribuído geograficamente pelos 3 hospitais que compõem o CHLO – Hospital de Egas Moniz (Belém), Hospital de São Francisco Xavier (Restelo) e Hospital de Santa Cruz (Carnaxide).

O serviço principal está sediado no Hospital de Egas Moniz. O Serviço de Gastrenterologia do Hospital Egas Moniz reparte-se pela Consulta Externa, Internamento e Unidade de Técnicas com recobro situados no 3º piso e o Hospital de Dia no piso zero, do edifício do internamento. O internamento tem 12 camas (8 homens e 4 mulheres). No Hospital de S. Francisco Xavier e no Hospital de Santa Cruz funcionam duas Unidades de Técnicas, com uma sala de exames e uma sala de recobro em cada uma das Unidades. A Unidade de técnicas do Hospital de S. Francisco Xavier está situada no espaço físico do Serviço de Urgência Geral e é também o local onde funciona a Urgência de Gastrenterologia do CHLO. Nestes dois hospitais efetuam-se também consultas de gastrenterologia e ainda de hepatologia no Hospital de Santa Cruz.” *In home page oficial C.H.L.O. link : <https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/41-medicina/107-gastrenterologia-hem>*

### 3. METOLOGIA

#### Objetos de estudo e variáveis

#### POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes de ambulatório da Unidade de Técnicas Endoscópicas de Gastrenterologia que se dirigiram aos serviços para realização de exames programados nos Hospitais de São Francisco Xavier e Egas Moniz.

Os questionários foram entregues pelas diversas equipas no momento de atendimento/ou pós exame com indicação para preenchimento/devolução ao secretariado ou colocação em local próprio de forma a manter e garantir o respectivo anonimato.

O questionário é constituído por perguntas fechadas com possibilidade de Sugestão.

## População Alvo

Serviço	População Alvo	Amostra
Unidade de Técnicas Endoscópicas de Gastreenterologia	São Francisco Xavier Hospital de Egas Moniz	11 92
<b>Total de Exames realizados</b>	12.547	103
<b>% de Inquiridos</b>		1%

Da população alvo 103 indivíduos responderam, 50% do género masculino e 41% do género feminino.

Fem	%	Masc	%
42	41%	52	50%

## Não responderam

Nr	%
9	9%

E dentro das seguintes faixas etárias:

18-39	%	40-49	%	50-59	%	60-69	%	<70-96	%
6	6%	11	11%	12	12%	20	19%	43	42%

A este ponto, 11% dos inquiridos não responderam.

## 4. ANÁLISE GLOBAL

Veio à Unidade de Técnicas Endoscópicas para:	Nr	%
Procedimentos de Gastreenterologia	103	100%
Procedimentos de Pneumologia		0%
Procedimentos de Cardiologia		0%

No ano de 2023, foram obtidas a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de **1%** da amostra total.

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- *Muito Bom*
- *Bom*
- *Satisfatório*
- *Mau*
- *Muito Mau*

## 5. Tempos de Espera

### 5.1 Tempo de Espera pela marcação de procedimento/exame?

Tempo de espera para marcação de procedimento/exame?	Respostas	%
<u>30 dias</u>	51	50%
<u>31 a 60 dias</u>	10	10%
<u>61 a 150 dias</u>	15	15%
<b>Total de respostas</b>	<b>76</b>	<b>74%</b>

Constataram-se neste ponto 74% de respostas dadas, sendo que 26% não responderam a este ponto.

#### 5.1.2 Tempo de espera para marcação de 1ª consulta?

Tempo de espera pela marcação de 1ª consulta	Respostas	%
<u>30 dias</u>	26	25%
<u>31 a 60 dias</u>	9	9%
<u>61 a 150 dias</u>	6	6%
<b>Total de respostas</b>	<b>41</b>	<b>40%</b>

Neste ponto verifica-se 40% de respostas dadas com 60% de ausência de respostas.

#### 5.1.3. Quanto tempo esperou para ser atendido no dia do procedimento?

Quanto tempo esperou para ser atendido no dia do procedimento	Respostas	%
≤ 30 minutos	67	65%
≤ 60 minutos	11	11%
≤ 120 minutos	6	6%
> 120 minutos	7	7%
<b>Total de respostas</b>	<b>91</b>	<b>88%</b>

Constataram-se 88% de respostas dadas e 12% de ausência de respostas.

#### 5.1.4 Tempo de espera no dia da consulta/exame e tratamentos

##### Variáveis

##### Meios complementares de diagnóstico (exames médicos) /tratamentos

##### Consulta

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
45	44%	38	37%	9	9%		0%		0%
34	33%	32	31%	8	8%		0%		0%
	<b>38%</b>		<b>34%</b>		<b>8%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

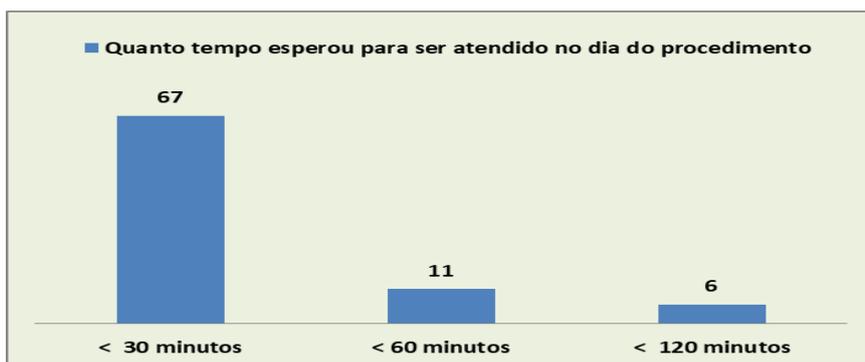


Fig.1

Registam-se 81% de respostas a este ponto com ausência de respostas de 19%. Podemos encarar como um ponto a ser melhorado.

## 6. Questões/Variáveis

### 6.1 Atendimento prestado pelo Secretariado

#### Variáveis

##### Amabilidade

##### Clareza das informações prestadas

##### Facilidade no Processo de Admissão

##### Apresentação (Identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
70	68%	28	27%	3	3%		0%		0%
62	60%	33	32%	2	2%		0%		0%
63	61%	34	33%	2	2%		0%		0%
58	56%	34	33%	4	4%	1	1%		0%
	<b>61%</b>		<b>31%</b>		<b>3%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

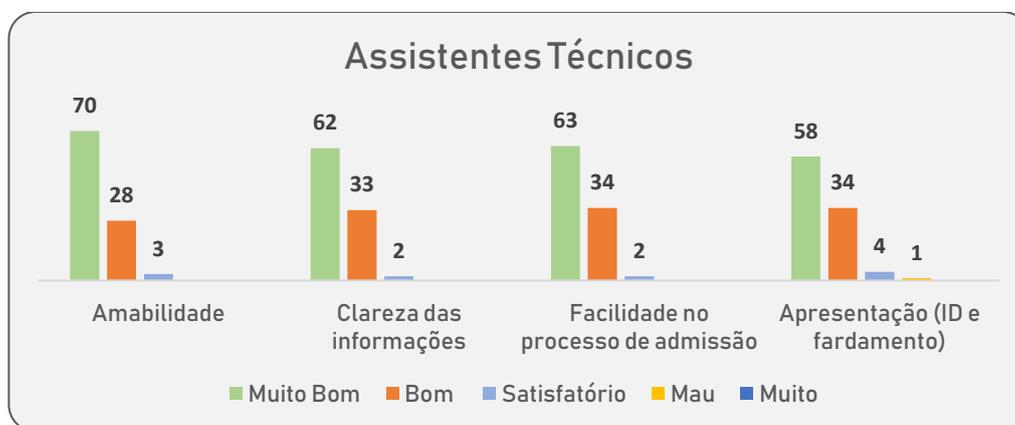


Fig.2

Com 96% de participação, as respostas incidiram entre o **“Muito Bom” com 61%**, o **“Bom” com 31%**, e o **“Satisfatório” com 3%**.

**6.2 Condições das Instalações (instalações sanitárias; corredores; salas de espera/tratamento; gabinetes)**

Variáveis

Higiene e Limpeza
Privacidade
Conforto
Luminosidade
Temperatura
Nível de ruído na sala de espera/tratamentos, corredores e gabinetes
Sinalética
Estado de Conservação das Instalações

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
57	55%	36	35%	7	7%		0%		0%
41	40%	42	41%	13	13%	2	2%		0%
39	38%	49	48%	10	10%	1	1%		0%
45	44%	44	43%	9	9%		0%		0%
48	47%	43	42%	7	7%		0%		0%
30	29%	37	36%	24	23%	3	3%		0%
34	33%	41	40%	14	14%		0%	1	1%
30	29%	38	37%	24	23%	3	3%		0%
	<b>39%</b>		<b>40%</b>		<b>13%</b>		<b>1%</b>		<b>0%</b>

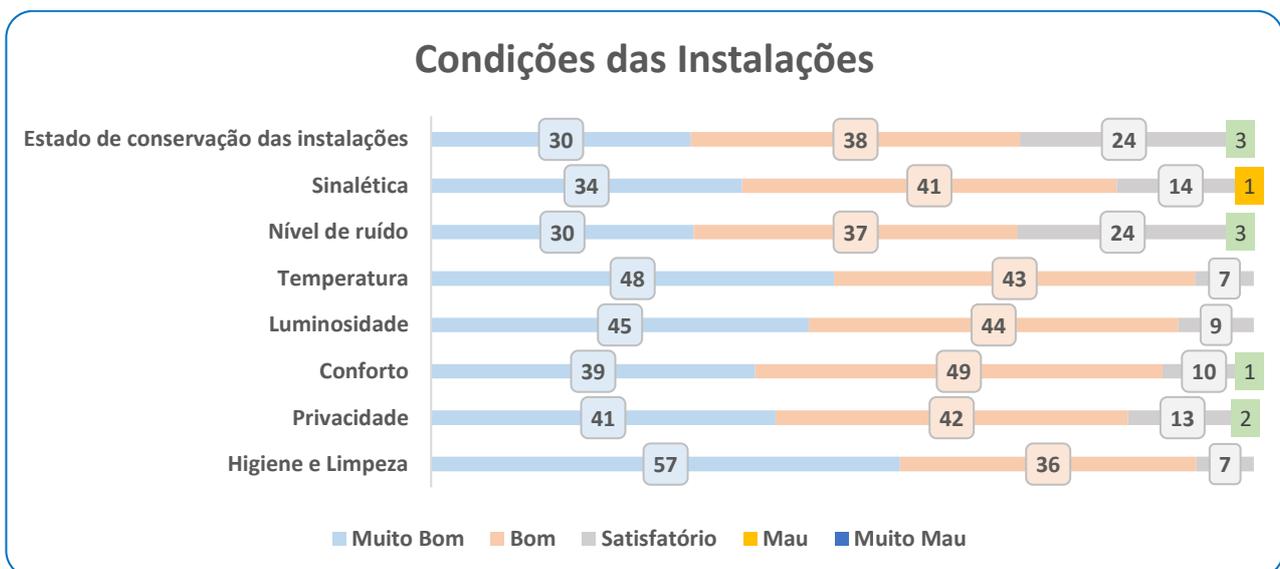


Fig.3

Em análise, trata-se de um ponto com 94% de respostas por parte dos utentes sendo que 39% das respostas foram para o **“Muito Bom”**; 40 % para o **“Bom”**, e 13% para o **“Satisfatório”**, apresentando um valor de 1% para a variável: **“Mau”**. Registam-se 6% de ausência de respostas.

### 6.3 Equipa Médica

#### Variáveis

#### Informação clara sobre o seu estado de saúde, tratamentos e opções terapêuticas

#### Atenção e Disponibilidade

#### Amabilidade

#### Privacidade no atendimento

#### Apresentação (Identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
57	55%	31	30%	4	4%	1	1%		0%
66	64%	23	22%	4	4%		0%		0%
68	66%	21	20%	4	4%		0%		0%
57	55%	32	31%	4	4%		0%		0%
56	54%	31	30%	5	5%		0%		0%
	<b>59%</b>		<b>27%</b>		<b>4%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

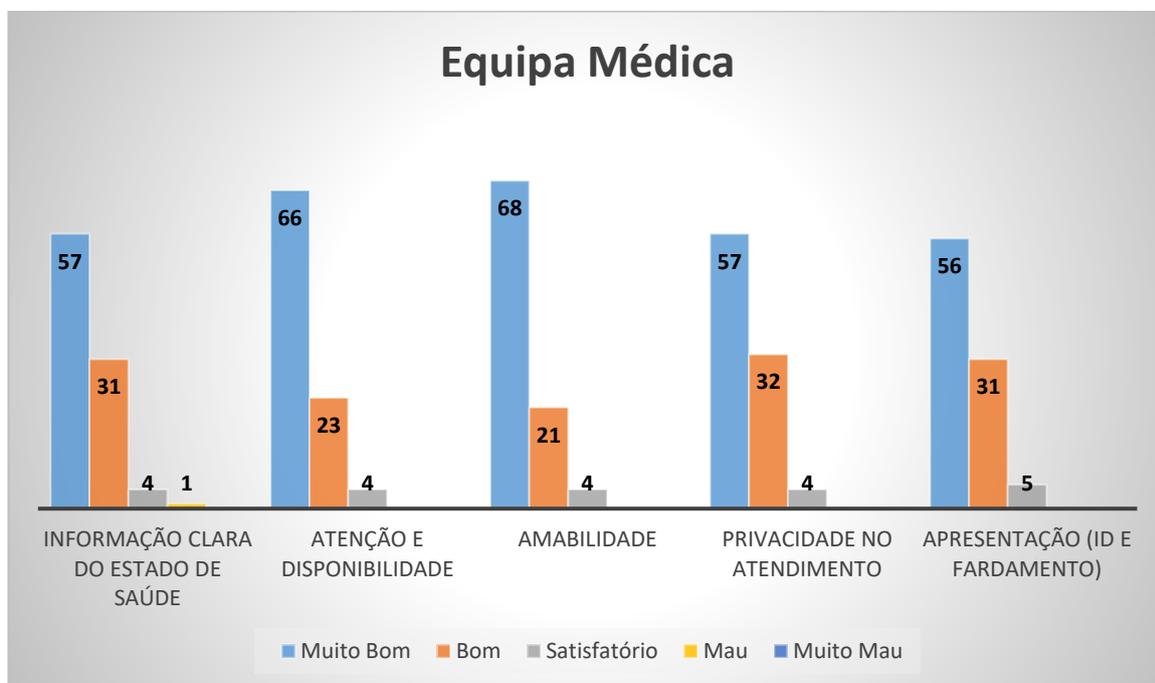


Fig.4

Considerando que a esta variável verificou-se 90% de participação e 10% de ausência de respostas, poderá ser considerado como bastante positiva uma evz que todas as respostas incidiram em respostas positivas. Assim as respostas dadas dividiram-se entre o **“Muito Bom”** com 59%, o **“Bom”** com 27% e o **“Satisfatório”** com 4%.

### 6.4 Equipa de Enfermagem

#### Variáveis

##### Atenção e Disponibilidade no atendimento

##### Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos

##### Amabilidade

##### Privacidade no atendimento

##### Apresentação (Identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
74	72%	20	19%	3	3%		0%	1	1%
71	69%	22	21%	2	2%		0%	1	1%
71	69%	22	21%	2	2%		0%	1	1%
60	58%	30	29%	4	4%		0%		0%
63	61%	25	24%	4	4%	1	1%		0%
	<b>66%</b>		<b>23%</b>		<b>3%</b>		<b>0%</b>		<b>1%</b>

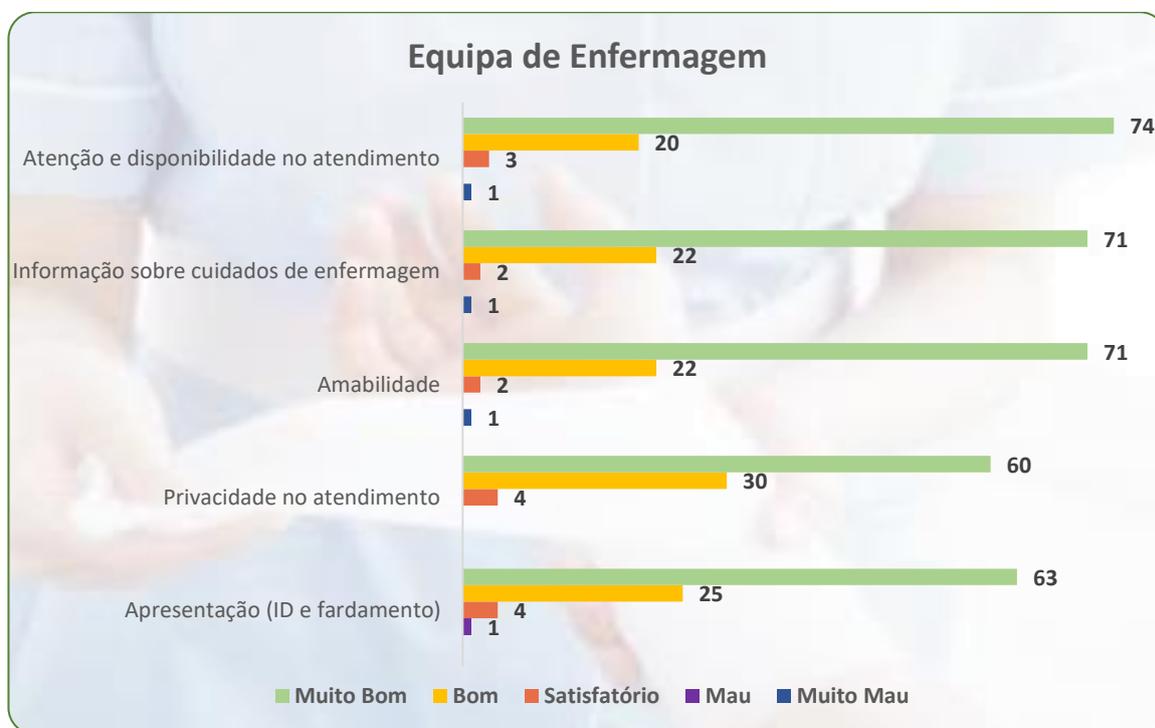


Fig.5

92% das respostas foram positivas. No entanto, às variáveis “Atenção e Disponibilidade no atendimento”, “Informação sobre os cuidados de Enfermagem” e “Amabilidade” tiveram respostas negativas para o “Muito Mau” que no seu total quantificaram 1% do total. A este ponto 7% dos inquiridos não responderam.

### 6.5 Equipa de Anestesia

#### Variáveis

Clareza das orientações transmitidas

Atenção e Disponibilidade

Amabilidade

Privacidade no atendimento

Apresentação (Identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
47	46%	24	23%	5	5%		0%		0%
48	47%	21	20%	4	4%		0%		0%
52	50%	19	18%	4	4%		0%		0%
44	43%	25	24%	4	4%	1	1%		0%
43	42%	24	23%	3	3%	1	1%		0%
	<b>45%</b>		<b>22%</b>		<b>4%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

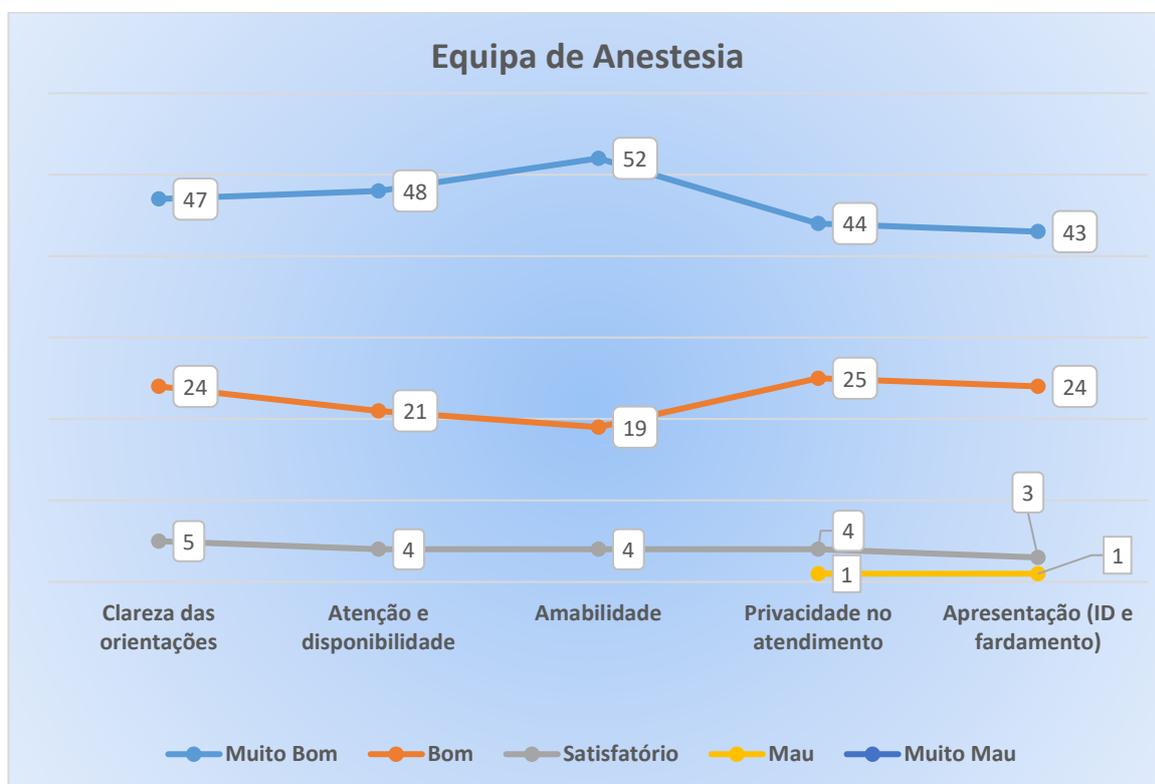


Fig.6

Em análise, trata-se de um ponto com 72% de participação por parte dos utentes positivas, com 45% para o **“Muito Bom”**, 22% para o **“Bom”** e 4% para o **“Satisfatório”** sendo que se registam 28% de inquiridos que optaram que não responderam a este ponto.

### 6.6 Assistentes Operacionais

#### Variáveis

##### Atenção e Disponibilidade

##### Amabilidade no atendimento

##### Privacidade no atendimento

##### Apresentação (Identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
60	58%	29	28%	5	5%		0%		0%
61	59%	27	26%	5	5%		0%		0%
58	56%	28	27%	6	6%		0%		0%
56	54%	30	29%	6	6%		0%		0%
	<b>57%</b>		<b>28%</b>		<b>5%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

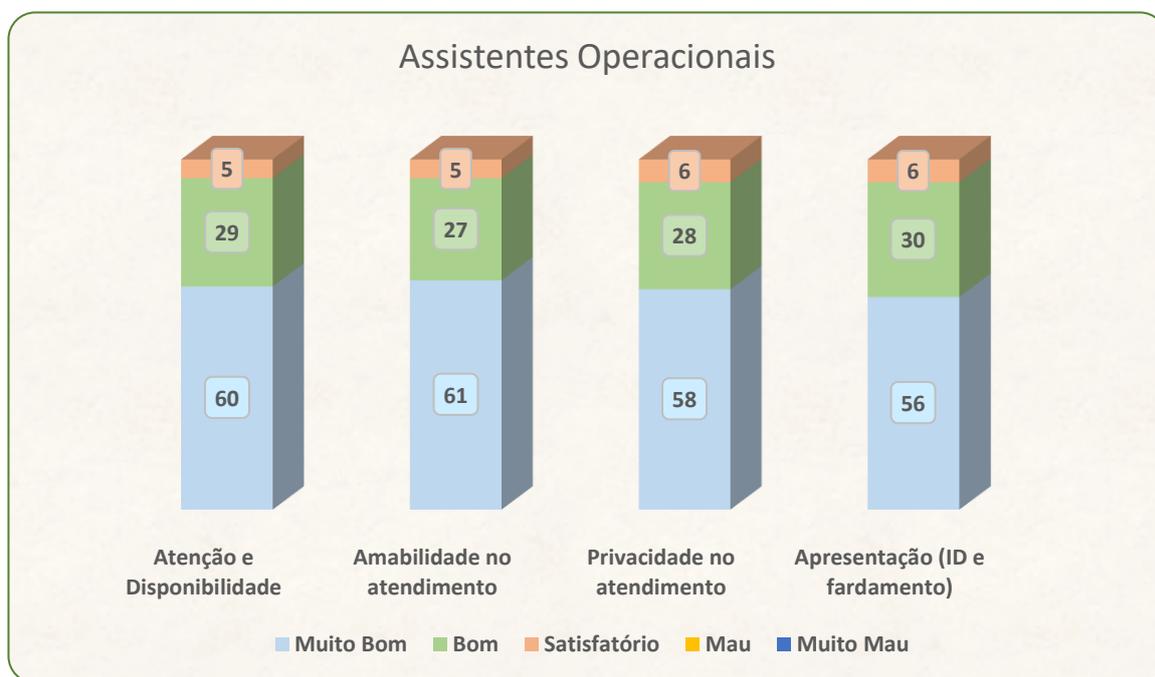


Fig.7

Encaramos esta variável como positiva uma vez que 57% de respostas incidiram no **“Muito Bom”**, 28% para o **“Bom”** e 5% para o **“Satisfatório”**.

## 7. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

Sim	%	Não	%
93	90%		0%

## 8. Como classifica no geral, o serviço que lhe foi prestado?

Muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
72	70%	22	21%	2	2%	1	1%		0%

## 9. Recomenda os Serviços desta Unidade a familiares ou amigos?

Sim	%	Não	%
96	93%		0%

## 10. Sugestões:

Foram registadas **10 sugestões**:

"Ligar novamente ou deixar sms/mensagem no voice mail quando não possível o utente atender a chamada à primeira"

"Menos luminosidade e ruído após o exame"

"Regularizar temperatura nas salas de espera"

"A lista de espera para realizar exames devia ser menos demorada"

"Contratar mais Anestésistas"

"Devia-se informar os acompanhantes do processo"

"Deverão considerar a reparação do elevador"

"Agendamento para as 09h00, atendimento às 11h30, motivo do atraso, uma emergência."

"Após o exame com sedação, aguardar 10 a 15 minutos em maca. Terminar a sedação, só após término do exame."

"Tentar que o tempo de espera seja abreviado."

## 11. Reclamações:

Foram registadas **2 Reclamações** que transcrevemos:

"A preparação prévia provoca vômitos na 2ª fase da toma"

"É absurdo aguardar a marcação de um exame por 2 anos"

## 12. Agradecimentos/Elogios:

Foram registadas **10 Agradecimentos/Elogios** que transcrevemos:

"A equipa de gastro é fantástica! Sou assídua neste Serviço"

"Fui bem tratada pelas médica Dra. Rita e Dra. Raquel assim como pelas enfermeiras Maria José e Mariana, tal como a auxiliar"

"Agradecer ao Dr. Pedro, Às enfermeiras e auxiliares da Gastro, fui bem atendido e auxiliado, o meu obrigado"

"Agradeço a toda a equipa médica"

"Excelente equipa multidisciplinar. Excelente atendimento. "

"Tudo impecável. Parabéns. É bom para todos!"

"Resta-me agradecer a toda a equipa médica e de enfermagem, o empenho profissional no exame. Fizeram os esclarecimentos devidos. Obrigado."

"Saúde para todos!"

"Só posso sugerir que continuem a fazer o excelente trabalho. Muitos parabéns a toda a equipa (Auxiliares São Matos e Anabela; Enf. Isabel; Anestesia Dra. Nadya, Gastro, Dra. Ana Rita Franco e Dra. Liliana Carvalho)."

"Desejo sincero que a equipa médica seja sempre assim interessada no bem-estar dos doentes, como foi esta. Infelizmente tenho recorrido a vários médicos e nem todos são atenciosos, mas na generalidade deixam-me boa impressão. Colonoscopia e endoscopia em 13/11/2023 (HSFX)."

## 13. Anexo

### Questionário de Satisfação tipo do utente



**Questionário de Satisfação do Utente – Unidade de Técnicas Endoscópicas**

Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e melhorarmos a qualidade dos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário anónimo. Para o preenchimento correto, por favor assinalar com um (x) a resposta que melhor traduz a sua opinião.

<b>Hospital onde se encontra:</b>				
Hospital de São Francisco Xavier	<input type="checkbox"/>			
Hospital de Egas Moniz	<input type="checkbox"/>			
Hospital de Santa Cruz	<input type="checkbox"/>			
<b>Veio à Unidade de Técnicas Endoscópicas para:</b>				
Procedimentos de Gastrenterologia	<input type="checkbox"/>			
Procedimentos de Pneumologia	<input type="checkbox"/>			
Procedimentos de Cardiologia	<input type="checkbox"/>			
Data: ____/____/____	Idade	Anos	Sexo	M F

<b>1. Tempo de Espera para marcação:</b>	30 dias	31 a 60 dias	61 a 150 dias		
1.1. Procedimento / Exame?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.2. Primeira Consulta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>2. Quanto tempo esperou para ser atendido no dia do procedimento?</b>	Horas	Minutos			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>3. Atendimento prestado pelas assistentes técnicas (Secretariado)</b>	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
3.1. Amabilidade	<input type="checkbox"/>				
3.2. Clareza das informações prestadas	<input type="checkbox"/>				
3.3. Facilidade no Processo de admissão	<input type="checkbox"/>				
3.4. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>				

<b>4. Condições das instalações ( instalações sanitárias, corredores, salas de espera/tratamentos, gabinetes)</b>	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
4.1. Higiene e Limpeza	<input type="checkbox"/>				
4.2. Privacidade	<input type="checkbox"/>				
4.3. Conforto	<input type="checkbox"/>				
4.4. Luminosidade	<input type="checkbox"/>				
4.5. Temperatura	<input type="checkbox"/>				
4.6. Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos/corredores e gabinetes	<input type="checkbox"/>				
4.7. Sinalética	<input type="checkbox"/>				
4.8. Estado de Conservação das Instalações	<input type="checkbox"/>				
<b>5. Tempo de espera no dia da consulta /Exame /Tratamentos</b>	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
5.1. Meios Complementares de Diagnóstico (exames médicos) / tratamentos	<input type="checkbox"/>				
5.2. Consulta	<input type="checkbox"/>				

V.S.F.F. →

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração!

<b>6. Equipa Médica</b>	<b> muito bom</b>	<b> bom</b>	<b> satisfatório</b>	<b> mau</b>	<b> muito mau</b>
6.1. Informação clara sobre o seu estado de saúde, tratamento e opções terapêuticas					
6.2. Atenção e disponibilidade					
6.3. Amabilidade					
6.4. Privacidade no atendimento					
6.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
<b>7. Equipa de Enfermagem</b>	<b> muito bom</b>	<b> bom</b>	<b> satisfatório</b>	<b> mau</b>	<b> muito mau</b>
7.1. Atenção e disponibilidade no atendimento					
7.2. Informação clara sobre os cuidados de enfermagem					
7.3. Amabilidade					
7.4. Privacidade no atendimento					
7.5. Apresentação (identificação e fardamento)					

<b>8. Equipa de Anestesia</b>	<b> muito bom</b>	<b> bom</b>	<b> satisfatório</b>	<b> mau</b>	<b> muito mau</b>
8.1. Clareza das orientações transmitidas					
8.2. Atenção e disponibilidade					
8.3. Amabilidade					
8.4. Privacidade no atendimento					
8.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
<b>9. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	<b> muito bom</b>	<b> bom</b>	<b> satisfatório</b>	<b> mau</b>	<b> muito mau</b>
9.1. Atenção e disponibilidade					
9.2. Amabilidade no atendimento					
9.3. Privacidade no atendimento					
9.2. Apresentação (identificação e fardamento)					

<b>10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?</b>	<b> Sim</b>	<b> Não</b>			
<b>11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	<b> muito bom</b>	<b> bom</b>	<b> satisfatório</b>	<b> mau</b>	<b> muito mau</b>
<b>12. Recomenda os serviços desta Unidade a familiares/amigos?</b>	<b> Sim</b>	<b> Não</b>			

As suas sugestões:

As suas sugestões:

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração!  
GCI\_OA\_Versão de 26-09-2017