

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

Julho/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
14,81	4	Pacientes
85,19	23	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

1. De uma maneira geral, você considera esta unidade:

	<i>Ótima</i>	<i>Boa</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssima</i>
	27	0	0	0	0
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

2. O tempo do seu tratamento foi dentro do comunicado pelo médico quando do início do seu tratamento?

	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Não sabe</i>
	26	1	0
%	96,30	3,70	0,00

3. O tratamento de reabilitação física atendeu a sua expectativa?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	27	0
%	100,00	0,00

4. Você considera que houve melhora de seu problema e que foram apresentadas soluções para o seu dia-a-dia?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	27	0
%	100,00	0,00

5. O (a) Sr. (a) acha que o atendimento recebido está adequado com os seus direitos como cidadão?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	27	0
%	100,00	0,00

6. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

A) Limpeza:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>	%
	23		4		0		0		0	
%	85,19		14,81		0,00		0,00		0,00	

7. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	27	0
%	100,00	0,00

C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias. A meta de desempenho estabelecida corresponde à obtenção de no mínimo 85% de respostas positivas.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "**Relatório CGCSS**" do arquivo "**1. Da triagem à alta do programa**") da Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período.**

D. Observações:

No período avaliado, foram realizadas 54 pesquisas de satisfação de alta, sendo 50 (92,59%) classificadas como "Ótimo" e 4 (7,41%) como "Bom", sem registros de avaliações nas categorias "Regular", "Ruim" ou "Péssimo". Os resultados demonstram elevado grau de satisfação dos usuários em relação à assistência recebida durante o processo de reabilitação, evidenciando a qualidade do atendimento prestado pela equipe multiprofissional.

Ressalta-se que a pesquisa de satisfação de alta não foi aplicada em cinco casos, devido a situações clínicas e assistenciais que impossibilitaram a coleta da avaliação no momento da alta. Os casos referem-se a:

- Alta do programa sem conclusão dos objetivos terapêuticos, em decorrência de intercorrências clínicas, com destaque para crises convulsivas.
- Alta com ocorrência de intercorrências após o encerramento do programa, incluindo relato de desânimo e recusa alimentar, associada à ausência em consulta de devolutiva, impossibilitando a aplicação do instrumento de satisfação.
- Alta motivada por instabilidade clínica, impossibilitando a continuidade do processo de reabilitação e o alcance dos objetivos inicialmente propostos.
- Alta parcial: considerando que os objetivos propostos não foram totalmente alcançados em setores específicos. Os usuários permanecerão em acompanhamento por meio de terapia individual, visando à continuidade das intervenções necessárias para favorecer a evolução funcional, autonomia e participação nas atividades de vida diária e no contexto social.

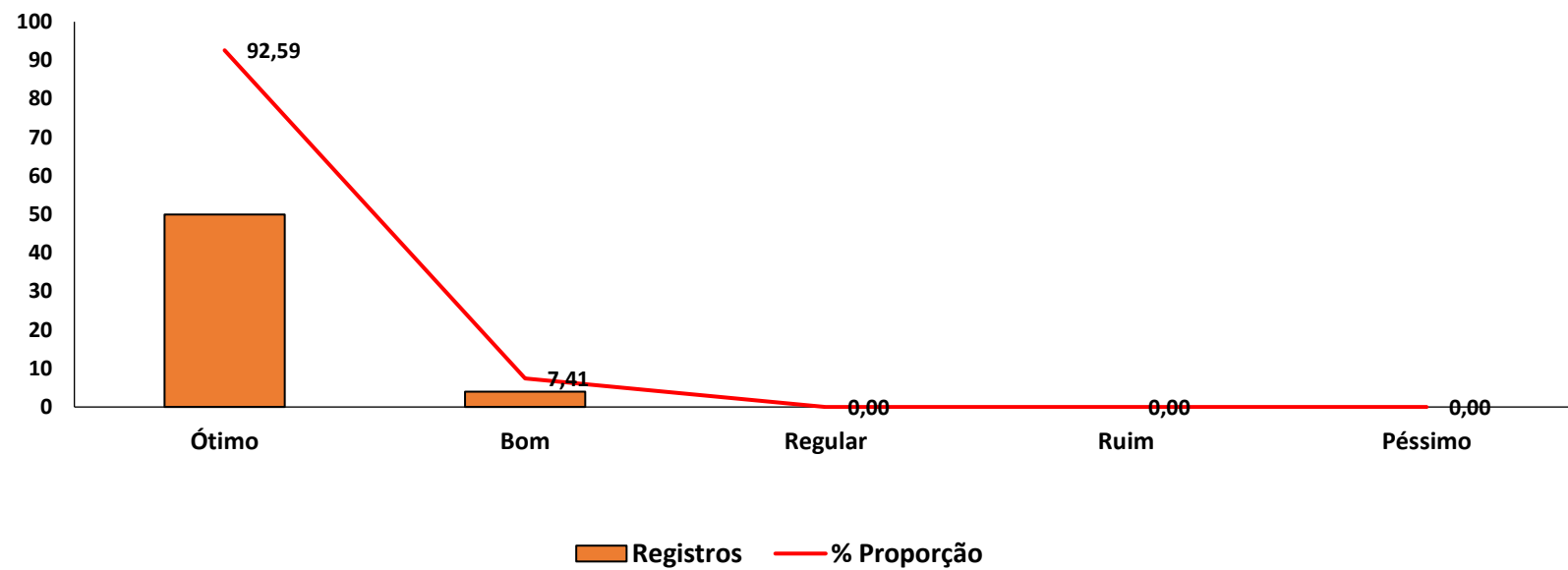
E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	50	92,59
Bom	4	7,41
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	54	100,00

Informações complementares:

Média:	10,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	21,98
Erro Padrão:	2,99
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	50

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP

Mês Referência:

Julho/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%			
0,00	0	Pacientes	
100,00	5	Acompanhantes	

B. Consolidado das informações coletadas:

1. O (a) Sr. (a) tem sido atendido nos horários marcados?

	SIM	NÃO
	5	0
%	100,00	0,00

2. Em relação ao atendimento médico, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo
Educação/Respeito/Atenção:	5	25,00	0		0		0		0
Esclarecimentos ao paciente:	5	25,00	0		0		0		0
Esclarecimentos aos familiares:	5	25,00	0		0		0		0
Cuidados prestados:	5	25,00	0		0		0		0
		%							
		100,00							

3. Em relação aos demais profissionais desta unidade, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
Educação/Respeito/Atenção:	5	0	0	0	0
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

4. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
	5	0	0	0	0
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

5. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>
Salas de atendimento:	5	25,00	0		0		0		0
Recepção:	5	25,00	0		0		0		0
Corredores:	5	25,00	0		0		0		0
Banheiro:	5	25,00	0		0		0		0
%	100,00								

B) Conforto:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>
Silêncio no ambiente:	5	33,33	0		0		0		0
Iluminação ambiente:	5	33,33	0		0		0		0
Ventilação:	5	33,33	0		0		0		0
%	100,00								

6. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
	5	0	0	0	0
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

7. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	5	0
%	100,00	0,00

C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviço de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias. A meta de desempenho estabelecida à obtenção de no mínimo 85% de respostas positivas.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "**Relatório CGCSS**" do arquivo "**1. Da triagem à alta**

do programa") da Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período**.

D. Observações:

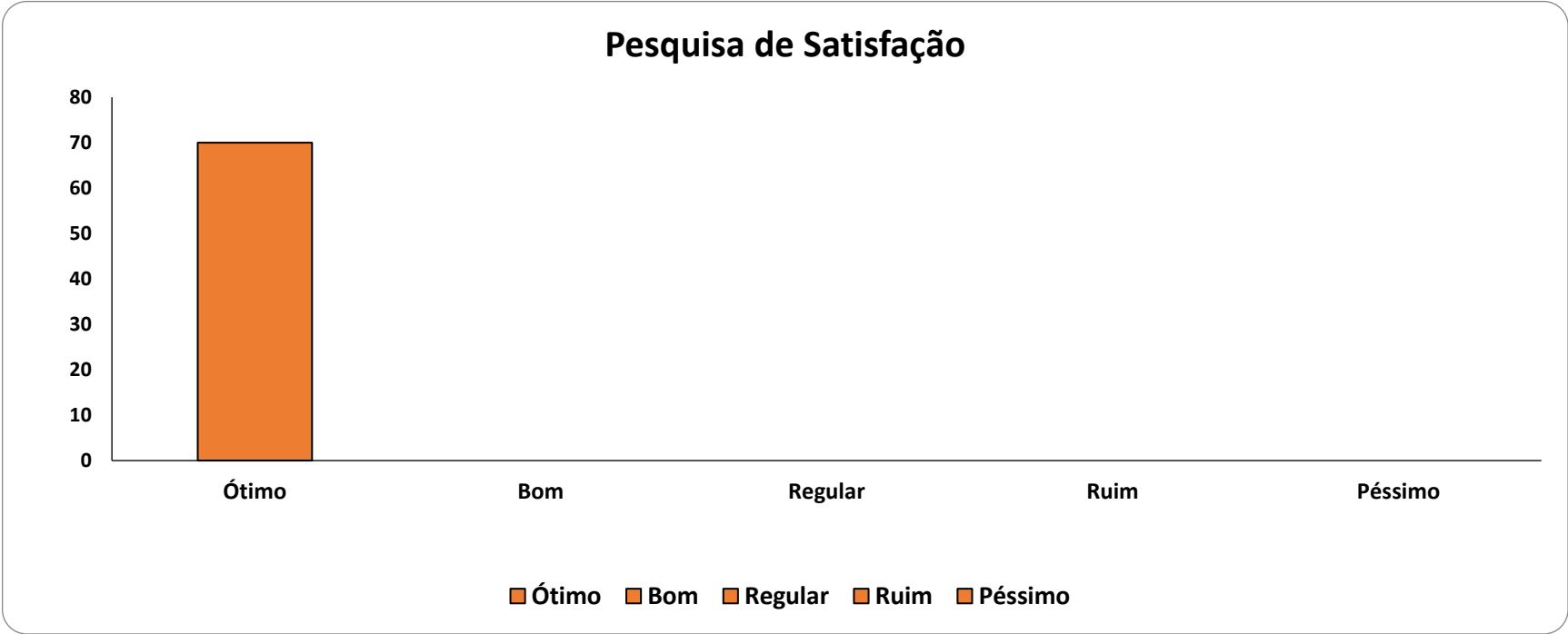
No período avaliado, foram realizadas 70 pesquisas de satisfação com pacientes ambulatoriais, sendo observado resultado de 100% de avaliações classificadas como “Ótimo”, sem registros nas categorias Bom, Regular, Ruim ou Péssimo.

O resultado demonstra elevado grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento ambulatorial prestado pela unidade, indicando percepção positiva quanto à qualidade da assistência, acolhimento, organização dos processos e atuação da equipe multiprofissional. O indicador mantém desempenho superior à meta institucional estabelecida, evidenciando o compromisso da unidade com a oferta de um cuidado humanizado, resolutivo e centrado nas necessidades dos pacientes.

D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	70	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	70	100,00

Informações complementares:	
Média:	14,0
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	31,30
Erro Padrão:	3,74
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	70



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

Julho/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
44,44	4	Pacientes
55,56	5	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

1. O que o (a) Sr. (a) está achando do atendimento multiprofissional?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	9	0	0	0	0
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

3. Em relação à facilidade para conseguir informações, como o (a) Sr.(a) se sente?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	8	1	0	0	0
%	88,89	11,11	0,00	0,00	0,00

4. O (a) Sr. (a) se sente seguro com as atividades que são desenvolvidas durante sua reabilitação?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	9	0
%	100,00	0,00

6. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
	7	2	0	0	0
%	77,78	22,22	0,00	0,00	0,00

7. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>
Salas de atendimento:	9		0		0		0		0
%	100,00		0,00		0,00		0,00		0,00

B) Conforto:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>
Silêncio no ambiente:	7	29,17	2	66,67	0		0		0
Iluminação ambiente:	9	37,50	0	0,00	0		0		0
Ventilação:	8	33,33	1	33,33	0		0		0
%	88,89		11,11						

8. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
	9	0	0	0	0
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

9. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	9	0
%	100,00	0,00

C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias. A meta de desempenho estabelecida correspondente a obtenção de no mínimo 85% de respostas positivas.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "Relatório CGCSS" do arquivo "1. Da triagem à alta do programa") da Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período.**

D. Observações:

Dentre os resultados obtidos, 66 avaliações foram classificadas como “Ótimo”, correspondendo a 91,67% de satisfação. Além disso, 6 avaliações foram classificadas como “Bom”, representando 8,33% do total. Destaca-se ainda que não houve registros nas categorias “Regular”, “Ruim” ou “Péssimo”, evidenciando a elevada satisfação dos usuários com os serviços prestados e reforçando o compromisso da equipe com a qualidade e a excelência no atendimento.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	66	91,67
Bom	6	8,33
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	72	100,00

Informações complementares:	
Média:	14,4
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	28,96
Erro Padrão:	3,41
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	66

Pesquisa de Satisfação

