

## Rede de Reabilitação Lucy Montoro

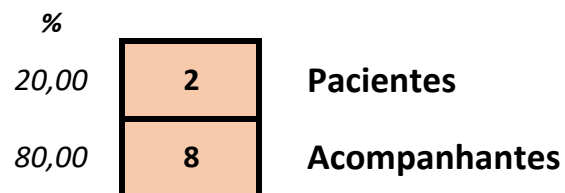
Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

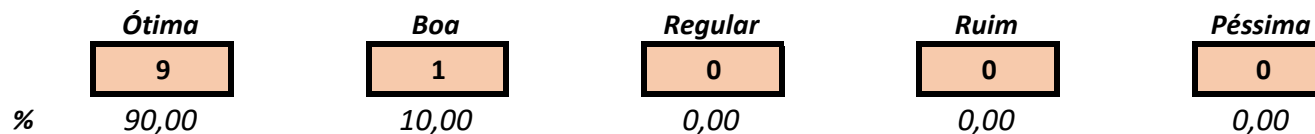
Março/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

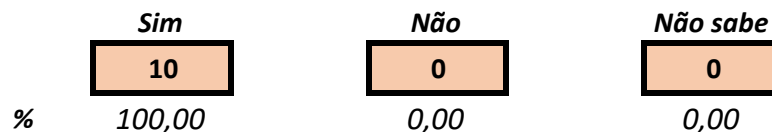


B. Consolidado das informações coletadas:

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



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



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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	9	1
%	90,00	10,00

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>
	10	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>
	10	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>
	10		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>
	10	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:

Apesar de a pesquisa não ter sido aplicada em 100% dos pacientes, observa-se um alto índice de satisfação entre os respondentes, com 95% das avaliações classificadas como “Ótimo” e 5% como “Bom”, não havendo registros nas categorias negativas. Esse resultado sugere uma percepção bastante positiva dos atendimentos realizados, indicando qualidade na assistência prestada e boa aceitação das condutas propostas.

Entretanto, é importante considerar criticamente os fatores que limitaram a adesão total à pesquisa. As altas solicitadas por dois pacientes antes da conclusão do plano terapêutico, motivadas por idade, tempo disponível e distância da cidade de origem, evidenciam possíveis barreiras de acesso e continuidade do cuidado, que podem impactar tanto os desfechos clínicos quanto a avaliação global do serviço. Além disso, a recusa de participação por parte de um responsável, decorrente de incompreensão sobre o caráter pontual das intervenções em um caso sem prognóstico de evolução, aponta para a necessidade de aprimorar a comunicação com pacientes e familiares, garantindo melhor entendimento dos objetivos terapêuticos.

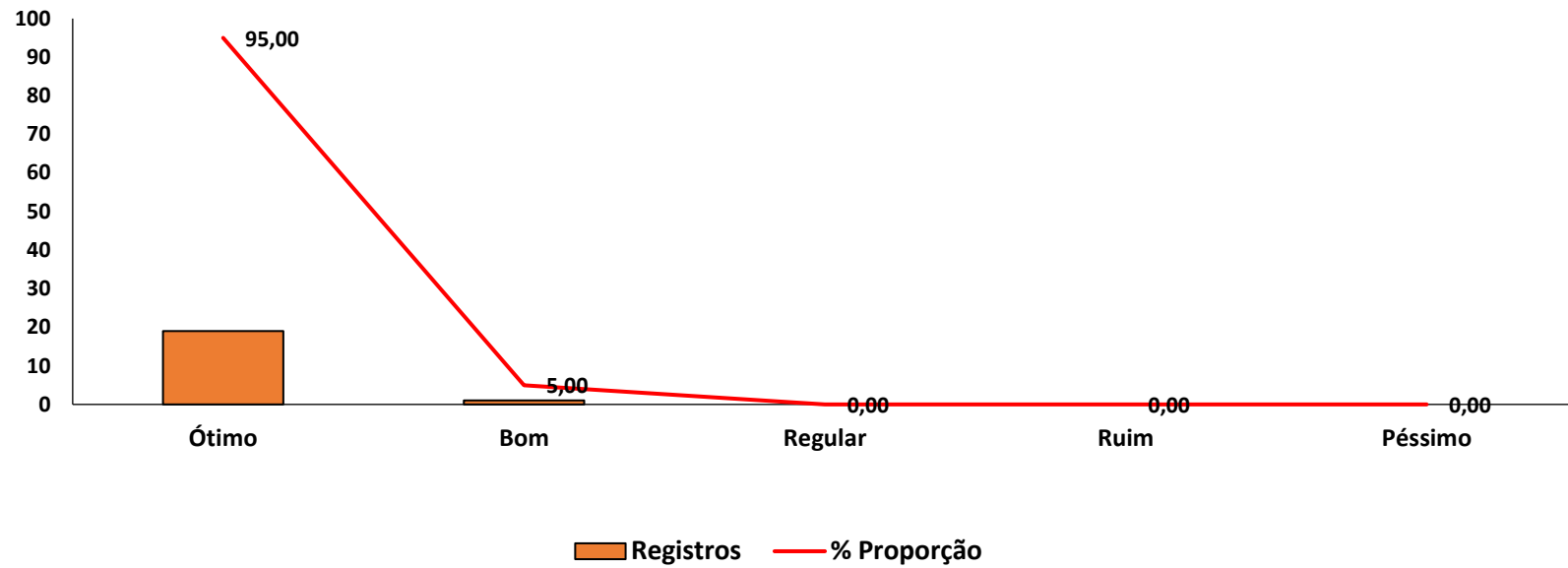
#### E. Representação Gráfica:

	<b>Registros</b>	<b>% Proporção</b>
Ótimo	19	95,00
Bom	1	5,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

#### Informações complementares:

<b>Média:</b>	<b>4,0</b>
<b>Mediana:</b>	<b>0,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>8,40</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>1,88</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>19</b>

## Pesquisa de Satisfação



**Rede de Reabilitação Lucy Montoro**

**Unidade:**

*Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP*

**Mês Referência:**

*Março/2026*

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%			
30,00	<b>3</b>	<b>Pacientes</b>	
70,00	<b>7</b>	<b>Acompanhantes</b>	

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
	<b>10</b>	<b>0</b>
%	100,00	0,00

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

	<b>Ótimo</b>	%	<b>Bom</b>	%	<b>Regular</b>	%	<b>Ruim</b>	%	<b>Péssimo</b>	%
Educação/Respeito/Atenção:	<b>9</b>	23,08	<b>1</b>	100,00	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
Esclarecimentos ao paciente:	<b>10</b>	25,64	<b>0</b>	0,00	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
Esclarecimentos aos familiares:	<b>10</b>	25,64	<b>0</b>	0,00	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
Cuidados prestados:	<b>10</b>	25,64	<b>0</b>	0,00	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
	%	97,50	%	2,50						

**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:	10	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>
	9	1	0	0	0
%	90,00	10,00	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:	10	25,00	0		0		0		0	
Recepção:	10	25,00	0		0		0		0	
Corredores:	10	25,00	0		0		0		0	
Banheiro:	10	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:	10	35,71	0	0,00	0		0		0	
Iluminação ambiente:	9	32,14	1	50,00	0		0		0	
Ventilação:	9	32,14	1	50,00	0		0		0	
%	93,33		6,67							

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>
	10	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>
	10	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 é 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:

Os resultados apontam um nível de satisfação excepcional, com 100% das avaliações concentradas entre "Ótimo" e "Bom", sendo predominante a categoria "Ótimo" (97,14%). Não houve registros nas categorias "regular", "ruim" e "péssimo".

#### D. Representação Gráfica:

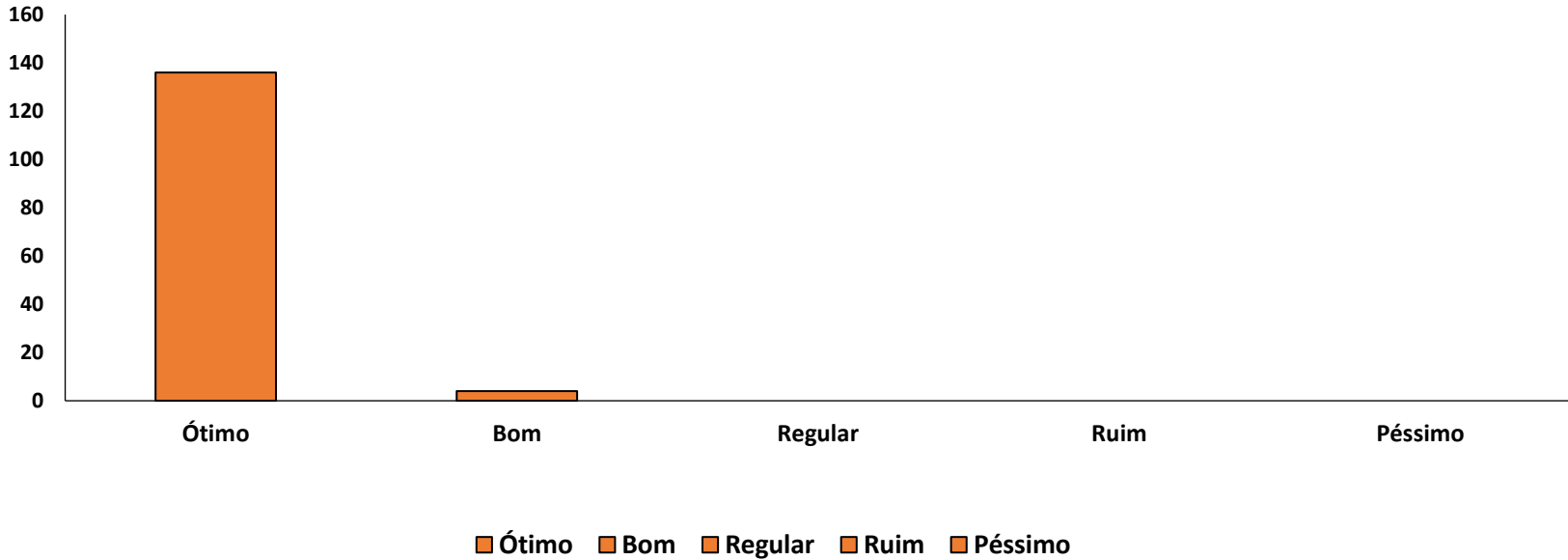
	Registros	% Proporção
Ótimo	136	97,14
Bom	4	2,86
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100,00</b>

#### Informações complementares:

<b>Média:</b>	<b>28,0</b>
<b>Mediana:</b>	<b>0,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>60,40</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>5,10</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>136</b>



### Pesquisa de Satisfação



## Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu

Mês Referência:

MARÇO/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%	Quantidade	Categoria
20,00	2	Pacientes
80,00	8	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	9	1	0	0	0
%	90,00	10,00	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
	7	3	0	0	0
%	70,00	30,00	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>
	10	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>
	9	1	0	0	0
%	90,00	10,00	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:	10		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:	9	31,03	1	100,00	0		0		0
Iluminação ambiente:	10	34,48	0	0,00	0		0		0
Ventilação:	10	34,48	0	0,00	0		0		0
	96,67		3,33						

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	1	0	0	0
%	90,00	10,00	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>
	10	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:

A análise dos registros indica um desempenho amplamente satisfatório, com 91,25% das avaliações enquadradas como “Ótimo” e 8,75% como “Bom”, sem ocorrências de classificações negativas. Esse cenário reflete forte aprovação por parte dos avaliadores.

E. Representação Gráfica:

	<b>Registros</b>	<b>% Proporção</b>
Ótimo	73	91,25
Bom	7	8,75
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

*Informações complementares:*

<b>Média:</b>	<b>16,0</b>
<b>Mediana:</b>	<b>0,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>32,01</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>3,58</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>73</b>

## Pesquisa de Satisfação

