

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

Outubro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
100,00	13	Pacientes
0,00	0	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>
	11	2	0	0	0
%	84,62	15,38	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>
	13		
%	100,00	0,00	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	12	1
%	92,31	7,69

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>
	12	1
%	92,31	7,69

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	13	
%	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>	%
	13		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>
	13	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 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:

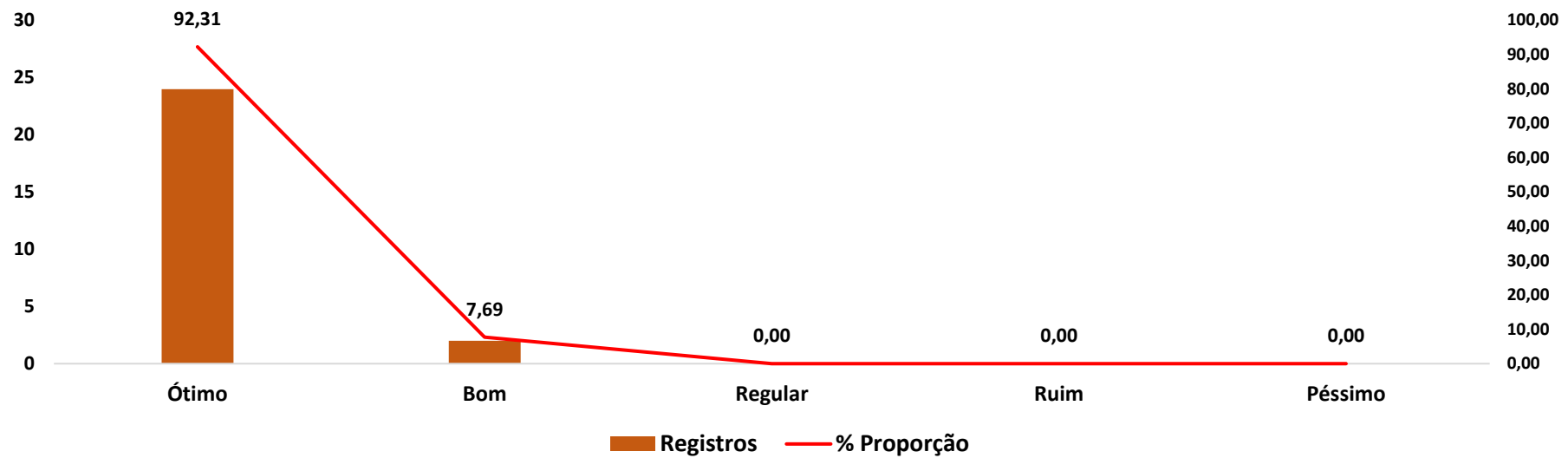
Aplicado 100% das pesquisas de alta. Durante a aplicação da pesquisa com os pacientes que obtiveram alta, 92,31 classificaram como como “ótimo”, 7,69 como “bom”, não obtendo registro de regular, ruim e péssimo. Referente a expectativa frente ao tratamento de reabilitação, apenas 01 paciente considerou que não atendeu a expectativa, devido não obter prescrição de prótese. Quanto a se houve melhora do problema foram apresentadas soluções para o dia-a-dia, apenas 01 paciente considerou que não, devido a não ter obtido ganhos funcionais para protetizar.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	24	92,31
Bom	2	7,69
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	26	100,00

Informações complementares:	
Média:	5,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	10,55
Erro Padrão:	2,07
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	24

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP

Mês Referência:

Outubro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
66,67	4	Pacientes
33,33	2	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	6	0
%	100,00	0,00

2. Em relação ao atendimento médico, 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:	4	25,00	2	28,57	0	0,00	0		0	
Esclarecimentos ao paciente:	2	12,50	3	42,86	1	100,00	0		0	
Esclarecimentos aos familiares:	5	31,25	1	14,29	0	0,00	0		0	
Cuidados prestados:	5	31,25	1	14,29	0	0,00	0		0	
	% 66,67		29,17		4,17					

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:	3	2	1	0	0
%	50,00	33,33	16,67	0,00	0,00

5. 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>
	4	1	1	0	0
%	66,67	16,67	16,67	0,00	0,00

6. 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:	6	26,09	0		0	0,00	0		0	
Recepção:	6	26,09	0		0	0,00	0		0	
Corredores:	6	26,09	0		0	0,00	0		0	
Banheiro:	5	21,74	0		1	100,00	0		0	
%	95,83				4,17					

B) Conforto:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>	%
Silêncio no ambiente:	5	31,25	1	100,00	0	0,00	0		0	
Iluminação ambiente:	6	37,50	0	0,00	0	0,00	0		0	
Ventilação:	5	31,25	0	0,00	1	100,00	0		0	
%	88,89		5,56		5,56					

7. 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	1	0	0	0
%	83,33	16,67	0,00	0,00	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	6	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 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:

Pacientes que estão inseridos em programa de reabilitação ambulatorial.

Na aplicação da pesquisa com os pacientes que estão em terapias, 79,76% avaliaram de forma geral o serviços prestados como “ótimo”, 14,29% como “bom”, e 5,95% como regular, não obtendo registro de ruim e péssimo. Durante a aplicação, obtivemos paciente menor de idade com deficiência intelectual e cognitiva respondendo a pesquisa, oque implica nos resultados classificados como bom e regular. Como Plano de Ação para o próximo mês, observa-se a necessidade de aperfeiçoar a orientação e aplicação da pesquisa de forma presencial, para melhor compreensão das perguntas nesses casos.

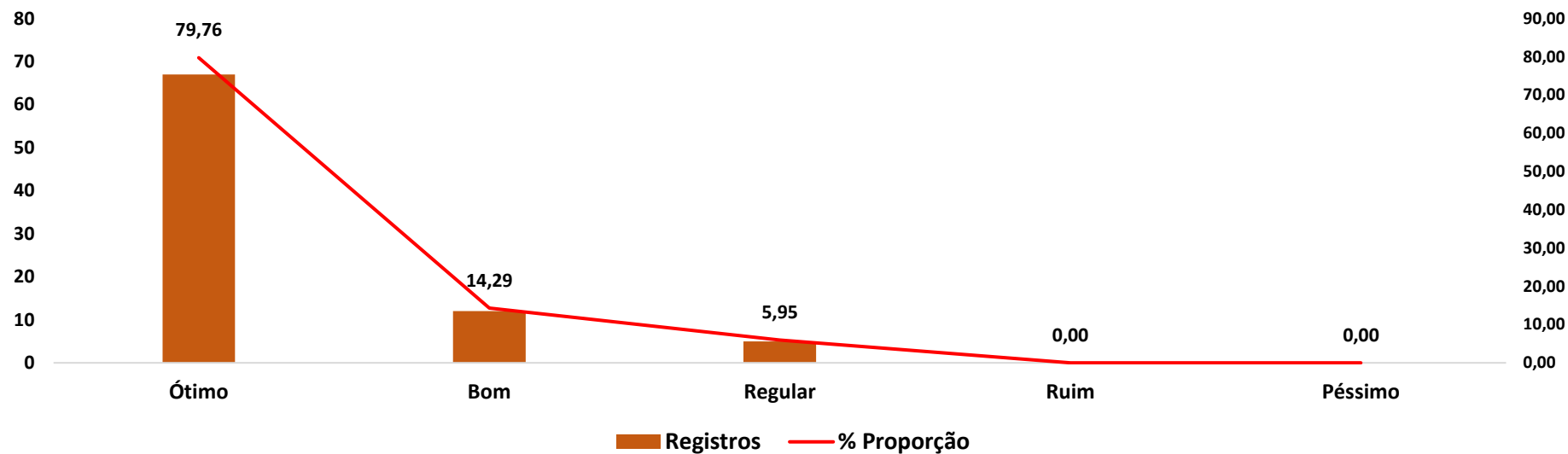
D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	67	79,76
Bom	12	14,29
Regular	5	5,95
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

Informações complementares:

Média:	16,8
Mediana:	5,0
Desvio Padrão:	28,49
Erro Padrão:	3,11
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	67

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu

Mês Referência:

Outubro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
40,00	2	Pacientes
60,00	3	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	5	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
	5	0	0	0	0
%	100,00	0,00	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>
	5	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>
	4	1	0	0	0
%	80,00	20,00	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:	5		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:	4	33,33	0	0,00	1	100,00	0		0	
Iluminação ambiente:	4	33,33	1	50,00	0	0,00	0		0	
Ventilação:	4	33,33	1	50,00	0	0,00	0		0	
%	80,00		13,33		6,67					

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>
	5	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>
	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 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:

Pacientes que estão em programa de reabilitação ambulatorial e que passaram em retorno médico

Na aplicação da pesquisa com os pacientes que passaram em retorno, 90% avaliaram o serviço como “ótimo”, 7,5% como “bom”, e 2,5% como regular, não obtendo registro de ruim e péssimo. Com o resultado de 90% dos pacientes que classificaram os atendimentos prestados como ótimo, observa-se a satisfação dos mesmos com a unidade. Quanto a classificação como regular, esta foi respondida por paciente com alteração cognitiva devido inúmeros AVE. Como Plano de Ação, observa-se a necessidade da aplicação de forma presencial para melhor compreensão das perguntas.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	36	90,00
Bom	3	7,50
Regular	1	2,50
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	40	100,00

Informações complementares:

Média:	8,0
Mediana:	1,0
Desvio Padrão:	15,70
Erro Padrão:	2,48
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	36

Pesquisa de Satisfação

