

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

MAIO/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
54,55	12	Pacientes
45,45	10	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>
	21	1	0	0	0
%	95,45	4,55	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>
	22	0	0
%	100,00	0,00	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	22	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>
	22	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>
	22	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>	%
	19		3		0		0		0	
%	86,36		13,64		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>
	22	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 analisado, não foi possível aplicar a Pesquisa de Satisfação de Alta a 9 pacientes. Destes, 4 tiveram o programa encerrado por descumprimento do regulamento interno ou baixa adesão ao tratamento. Outros 3 casos envolveram intercorrências clínicas que impediram o início ou ocasionaram a interrupção do programa de reabilitação. Além disso, 2 pacientes receberam alta parcial e permaneceram em acompanhamento no programa de Terapia Individual (TI), não sendo possível a aplicação do questionário antes da conclusão integral do processo de reabilitação.

Dentre os 12 pacientes e 10 acompanhantes que responderam a pesquisa, os resultados foram altamente positivos, com 90,91% das avaliações classificadas como "Ótimo" e 9,09% como "Bom", sem registros de avaliações negativas. Esses dados evidenciam um elevado nível de satisfação dos participantes e demonstram a efetividade das ações e serviços avaliados. Embora os resultados confirmem um desempenho de excelência, é recomendável manter o monitoramento contínuo e buscar aperfeiçoamentos constantes para preservar a qualidade e atender às expectativas dos usuários.

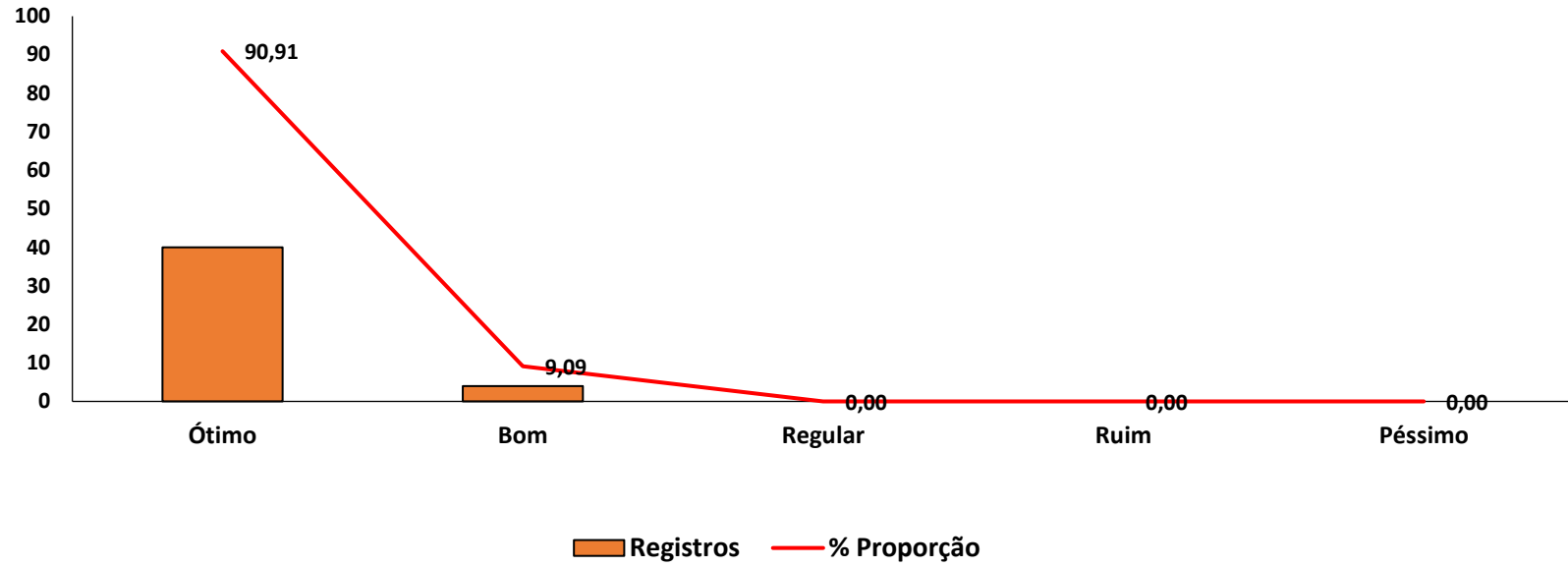
E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	40	90,91
Bom	4	9,09
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	44	100,00

Informações complementares:

Média:	8,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	17,53
Erro Padrão:	2,64
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	40

Pesquisa de Satisfação



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>
	9	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>
	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 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:

Conforme os resultados da Pesquisa de Retorno, foram registrados 126 apontamentos, sendo que 100% das avaliações foram classificadas como "Ótimo", demonstrando um elevado nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Não houve registros nas categorias "Bom", "Regular", "Ruim" ou "Péssimo", evidenciando a excelência no atendimento, o comprometimento da equipe e a qualidade da assistência oferecida. Os resultados refletem o empenho contínuo na promoção de um cuidado humanizado, eficiente e alinhado às necessidades dos pacientes e seus familiares.

D. Representação Gráfica:

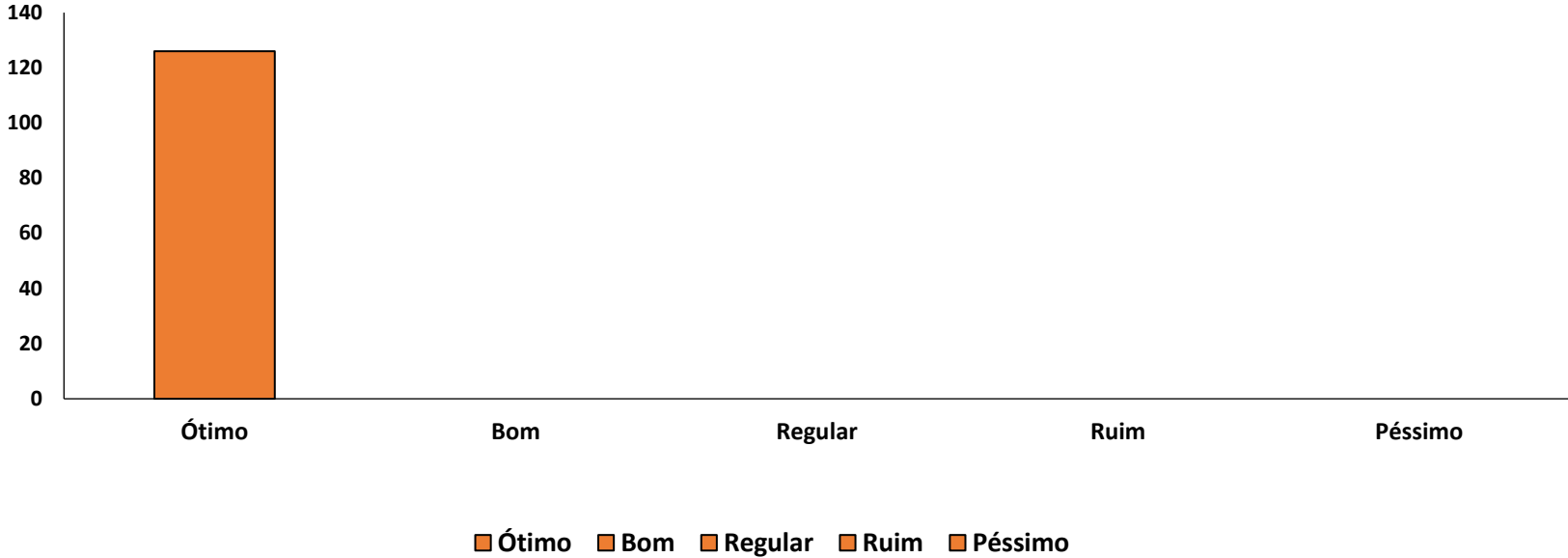
	Registros	% Proporção
Ótimo	126	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	126	100,00

Informações complementares:

Média:	25,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	56,35
Erro Padrão:	5,02
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	126



Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

MAIO/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
57,14	4	Pacientes
42,86	3	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	6	1	0	0	0
%	85,71	14,29	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
	6	1	0	0	0
%	85,71	14,29	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>
	7	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>
	6	1	0	0	0
%	85,71	14,29	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:	6		1		0		0		0
	85,71		14,29		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:	6	33,33	1	33,33	0		0		0
Iluminação ambiente:	6	33,33	1	33,33	0		0		0
Ventilação:	6	33,33	1	33,33	0		0		0
	85,71		14,29						

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>
	6	1	0	0	0
%	85,71	14,29	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>
	7	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, 48 avaliações foram classificadas como “Ótimo”, correspondendo a 85,71% de satisfação. Além disso, 8 avaliações foram classificadas como “Bom”, representando 14,29% 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	48	85,71
Bom	8	14,29
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	56	100,00

Informações complementares:

Média:	11,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	20,86
Erro Padrão:	2,79
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	48

Pesquisa de Satisfação

