

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

Fevereiro/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
50,00	9	Pacientes
50,00	9	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima
	16	2	0	0	0
%	88,89	11,11	0,00	0,00	0,00

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

	Sim	Não	Não sabe
	17	1	0
%	94,44	5,56	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	17	1
%	94,44	5,56

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>
	18	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>
	18	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>
	15		3		0		0		0
%	83,33		16,67		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>
	18	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:

A pesquisa foi aplicada em 100% dos pacientes que receberam alta. Obtivemos 86,11% de respostas positivas na categoria "ótimo" e 13,86% de respostas classificadas como "bom". Não obtivemos resultados nas categorias "regular", "ruim" e "péssimo". Dentre os resultados classificados como "bom", está relacionado a consideração da unidade e tempo de tratamento. Obtevemos alta por óbito, excesso de faltas e desistência no referido período.

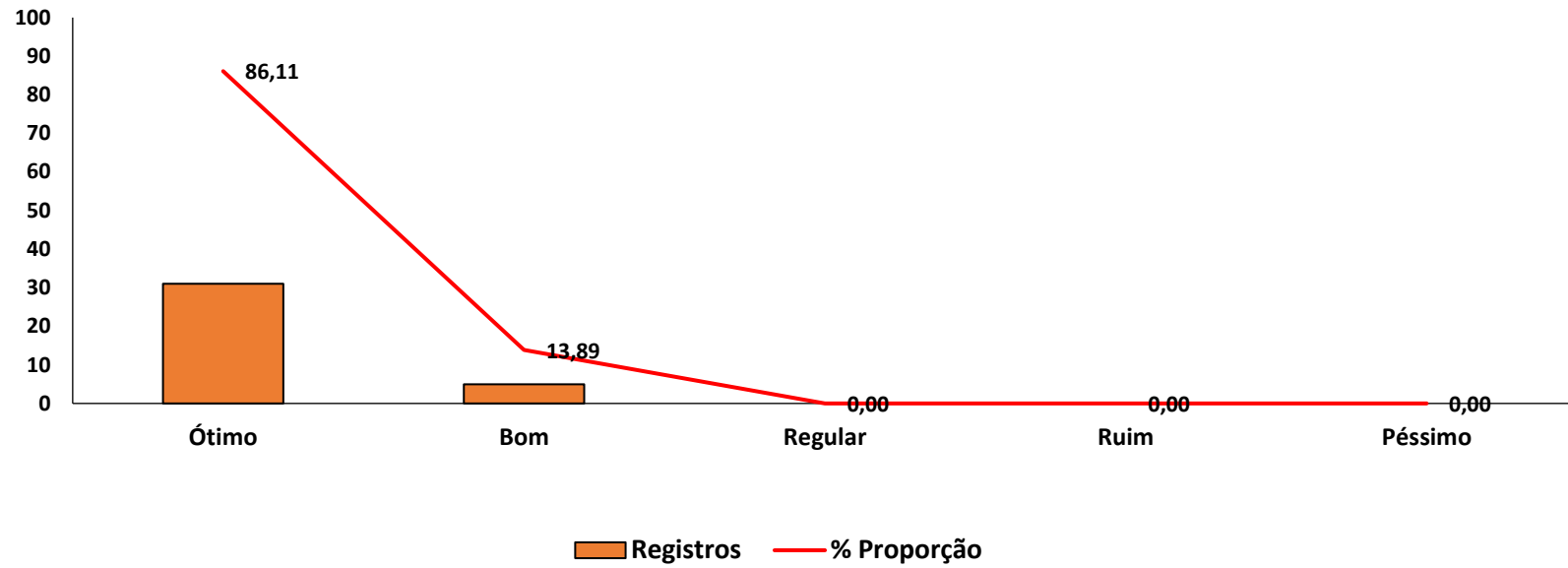
E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	31	86,11
Bom	5	13,89
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	36	100,00

Informações complementares:

Média:	7,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	13,48
Erro Padrão:	2,25
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	31

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP

Mês Referência:

FEVEREIRO/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%			
44,44	4	Pacientes	
55,56	5	Acompanhantes	

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	SIM	NÃO
	9	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:	8	27,59	1	14,29	0		0		0	
Esclarecimentos ao paciente:	7	24,14	2	28,57	0		0		0	
Esclarecimentos aos familiares:	7	24,14	2	28,57	0		0		0	
Cuidados prestados:	7	24,14	2	28,57	0		0		0	
	80,56		19,44							

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Educação/Respeito/Atenção:	9	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?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	9	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:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Salas de atendimento:	9	25,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Recepção:	9	25,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Corredores:	8	22,86	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Banheiro:	9	25,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
%	97,22		2,78							

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Silêncio no ambiente:	7	28,00	2	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Iluminação ambiente:	9	36,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ventilação:	9	36,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
%	92,59		7,41							

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 serviços 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:

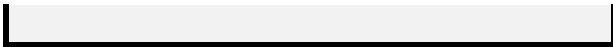
No mês de fevereiro de 2026, foram aplicadas 9 pesquisas. Destas 92,06% classificaram os serviços prestados como "ótimo", e 7,94% classificaram como "bom". Não houve registros nas categorias "regular", "ruim" e "péssimo". Frente aos resultados classificados como "bom", estes estão relacionados a ambiência, cuidados prestados e esclarecimentos aos pacientes e cuidadores, possivelmente devido as reformas/obras que vem ocorrendo na unidade, e novas contratações de profissionais que estão em fase de adaptação e engajamento.

D. Representação Gráfica:

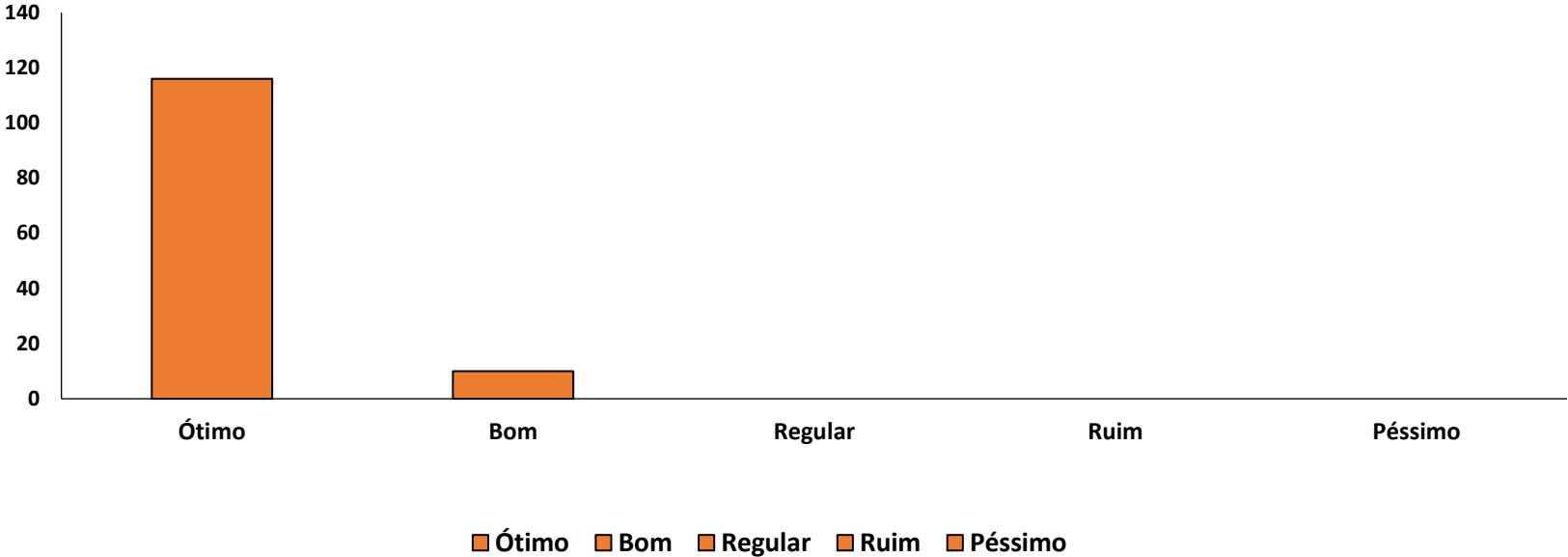
	Registros	% Proporção
Ótimo	116	92,06
Bom	10	7,94
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	126	100,00

Informações complementares:

Média:	25,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	50,94
Erro Padrão:	4,54
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	116



Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

Fevereiro/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?

	<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

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

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
	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	33,33	2	33,33	0		0		0	
Iluminação ambiente:	8	38,10	1	16,67	0		0		0	
Ventilação:	6	28,57	3	50,00	0		0		0	
	77,78		22,22							

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>
	8	1	0	0	0
%	88,89	11,11	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:

No referido mês, foram aplicadas 9 pesquisas de retorno pós alta do programa de reabilitação. Ocorreu 86,11% de pacientes que classificaram os serviços prestados como "ótimo", e 13,89% que classificou o serviço como "bom". Não houve registros na categoria "regular", "ruim" e "péssimo". Observa-se que na categoria "bom", se refere ao silêncio, iluminação e eventilação. Possivelmente devido obras que estão ocorrendo para melhorias na unidade.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	62	86,11
Bom	10	13,89
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	72	100,00

Informações complementares:

Média:	14,4
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	26,96
Erro Padrão:	3,18
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	62

Pesquisa de Satisfação

