

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP

Mês Referência:

Dezembro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
33,33	2	Pacientes
66,67	4	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	SIM	NÃO
	6	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:	6	27,27	0	0,00	0		0		0	
Esclarecimentos ao paciente:	5	22,73	1	50,00	0		0		0	
Esclarecimentos aos familiares:	5	22,73	1	50,00	0		0		0	
Cuidados prestados:	6	27,27	0	0,00	0		0		0	
	%	91,67		8,33						

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:	6	0	0	0	0
%	100,00	0,00	0,00	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>
	5	1	0	0	0
%	83,33	16,67	0,00	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	25,00	0		0		0		0	
Recepção:	6	25,00	0		0		0		0	
Corredores:	6	25,00	0		0		0		0	
Banheiro:	6	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	1	33,33	0		0		0	
Iluminação ambiente:	5	33,33	1	33,33	0		0		0	
Ventilação:	5	33,33	1	33,33	0		0		0	
%	83,33		16,67							

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>
	6	0	0	0	0
%	100,00	0,00	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:

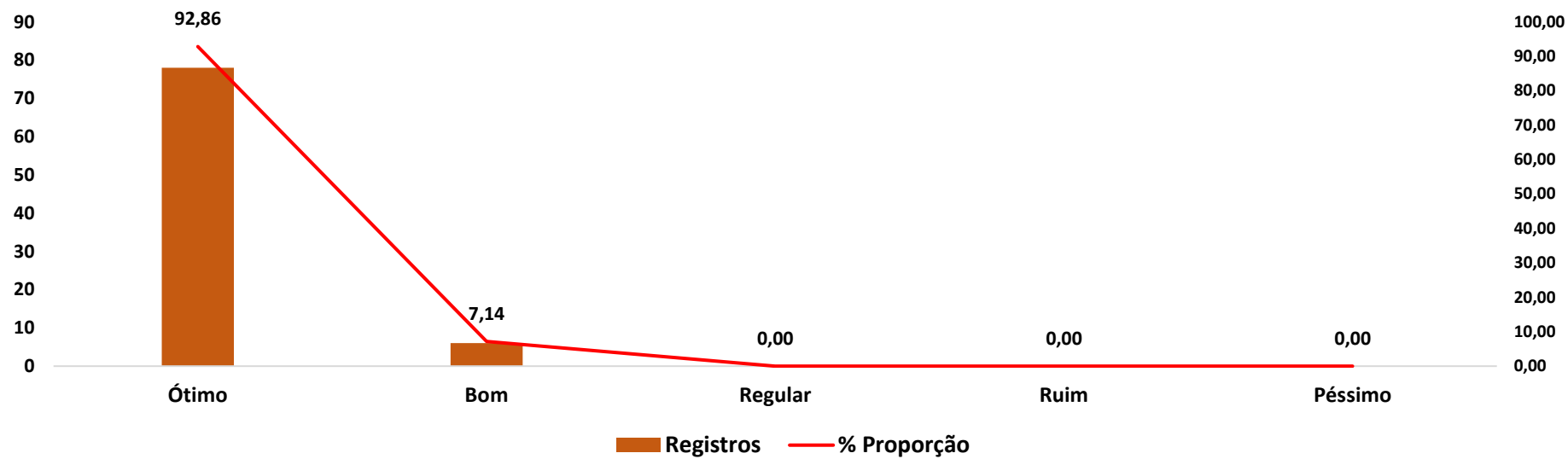
A pesquisa foi feita com pacientes que participam do programa de reabilitação ambulatorial. Entre os que estavam em tratamento no momento da aplicação, 92,86% avaliaram os serviços como “ótimos” e 7,14% como “bons”. Não houve nenhuma avaliação classificada como “regular”, “ruim” ou “péssima”.
Esses resultados mostram que os pacientes estão muito satisfeitos com as orientações recebidas e com os atendimentos realizados nas terapias do programa de reabilitação ambulatorial.

D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	78	92,86
Bom	6	7,14
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

Informações complementares:	
Média:	16,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	34,31
Erro Padrão:	3,74
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	78

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

Dezembro/2025

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:

	<i>Ótima</i>	<i>Boa</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssima</i>
	12	6	0	0	0
%	66,67	33,33	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>
	14	3	1
%	77,78	16,67	5,56

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	13	5
%	72,22	27,78

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>
	14	4
%	77,78	22,22

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 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:

A pesquisa foi aplicada a 100% dos pacientes que receberam alta do programa. Ao todo, 18 pacientes participaram do levantamento, dos quais 75,00% avaliaram o serviço como “ótimo”, 25,00% como “bom”, não havendo registros de avaliações classificadas como "regular", “ruim”, ou “péssimo”.

No período analisado, foram observadas dificuldades na aplicação da pesquisa em razão da ocorrência de diversas altas sem o alcance dos objetivos terapêuticos. Esses desligamentos estiveram associados, principalmente, à baixa adesão ao tratamento, ao descumprimento do regulamento interno e a intercorrências clínicas, fatores que influenciaram o processo de coleta das informações.

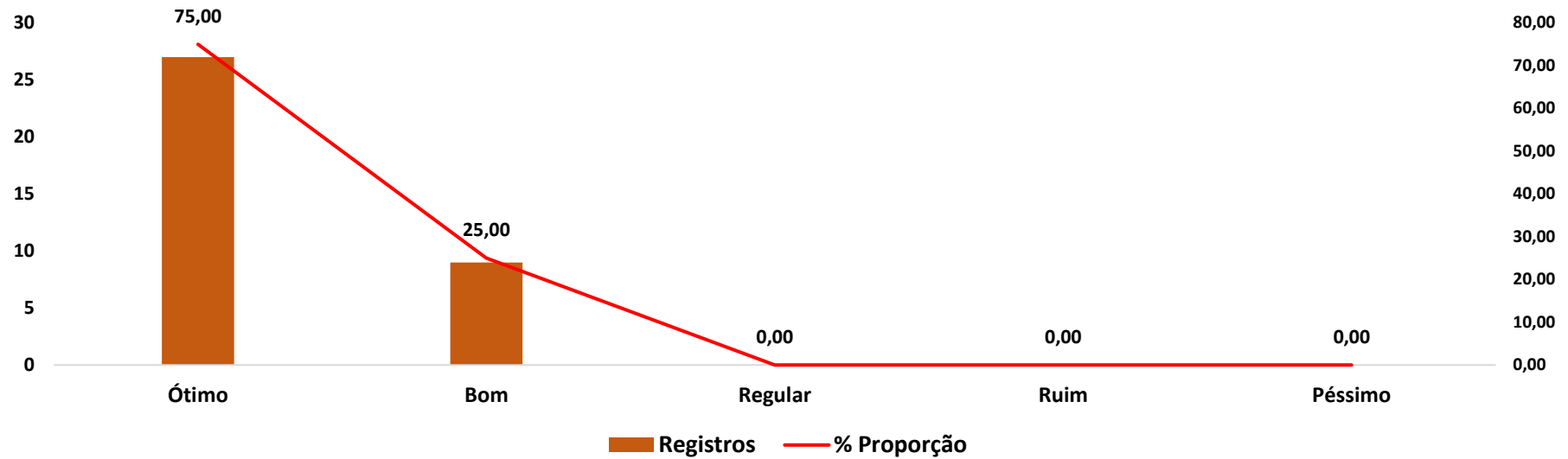
E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	27	75,00
Bom	9	25,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	36	100,00

Informações complementares:

Média:	7,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	11,73
Erro Padrão:	1,96
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	27

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

Dezembro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
60,00	3	Pacientes
40,00	2	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>
	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?

	<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

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>
	5	0	0	0	0
%	100,00	0,00	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:	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									

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:

A pesquisa de satisfação foi aplicada aos pacientes vinculados ao programa de reabilitação ambulatorial que compareceram ao retorno médico, totalizando 6 respondentes. Desses, 100% avaliaram o serviço como “ótimo”, não havendo nenhuma avaliação nas categorias “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”.
Esse resultado demonstra um alto nível de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	40	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	40	100,00

Informações complementares:	
Média:	8,0
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	17,89
Erro Padrão:	2,83
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	40

Pesquisa de Satisfação

