

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

AGOSTO/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
45,45	5	Pacientes
54,55	6	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	0	0	0	0
%	100,00	0,00	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>
	11	0	0
%	100,00	0,00	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	11	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>
	11	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>
	11	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		1		0		0		0	
%	90,91		9,09		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>
	11	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, a pesquisa de satisfação foi aplicada a 11 pacientes/acompanhantes, totalizando 22 registros avaliados. Destes, 21 (95,45%) foram classificados como “Ótimo” e 1 (4,55%) como “Bom”, não havendo registros nas categorias Regular, Ruim ou Péssimo. O resultado demonstra elevado nível de satisfação com o atendimento prestado.

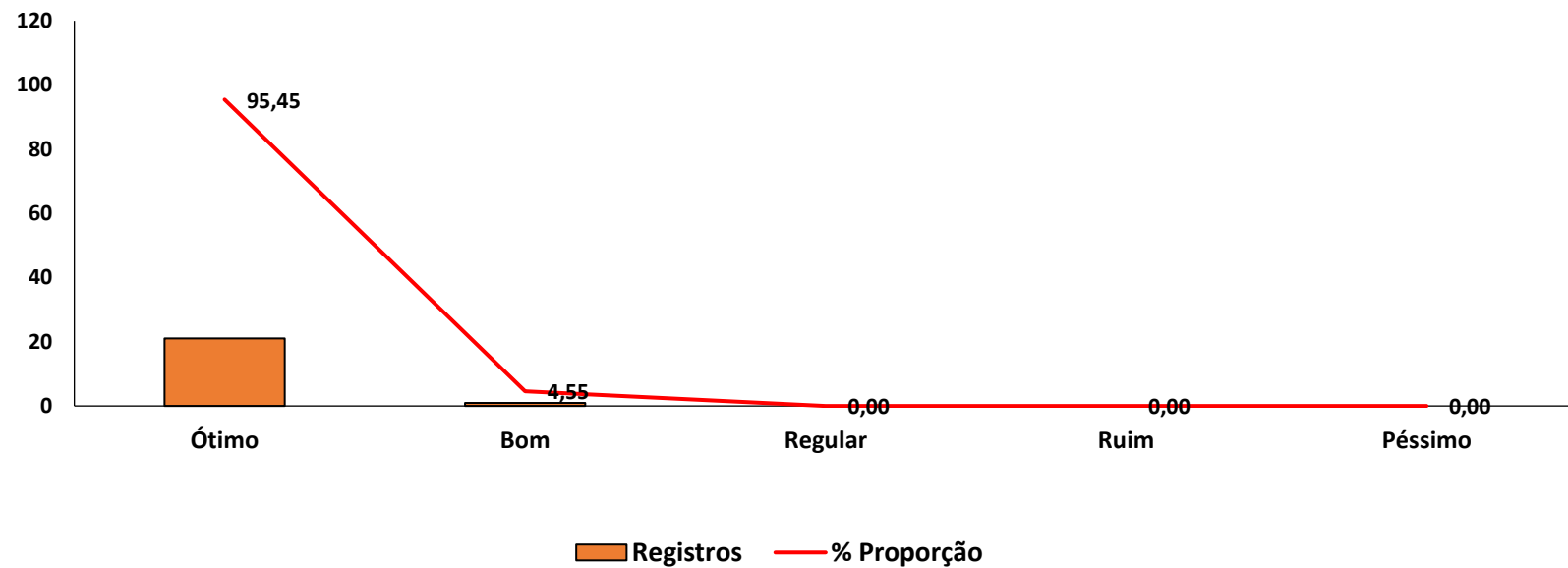
Foram identificadas ainda quatro situações que impactaram o processo de alta e a continuidade da reabilitação: o paciente 2134 apresentou recusa da alta por não concordar com a decisão; os pacientes 2281 e 2338 tiveram intercorrências durante o acompanhamento; e o paciente 2314 teve alta a pedido por desistência, com apenas um atendimento realizado, impossibilitando uma avaliação adequada de sua evolução. De forma geral, os resultados apontam boa percepção dos usuários, apesar de ocorrências pontuais que interferiram na continuidade do processo de reabilitação e impossibilidade da aplicação da pesquisa.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	21	95,45
Bom	1	4,55
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	22	100,00

Informações complementares:	
Média:	4,4
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	9,29
Erro Padrão:	1,98
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	21

Pesquisa de Satisfação



ALINE DOS SANTOS:39462067864

Assinado de forma digital por ALINE DOS SANTOS:39462067864
Dados: 2026.09.01 15:36:46 -03'00'

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP

Mês Referência:

AGOSTO/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%			
33,33	3	Pacientes	
66,67	6	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:	9	25,00	0		0		0		0
Esclarecimentos ao paciente:	9	25,00	0		0		0		0
Esclarecimentos aos familiares:	9	25,00	0		0		0		0
Cuidados prestados:	9	25,00	0		0		0		0
		%							
		100,00							

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:	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?

	<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

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:	9	25,00	0		0		0		0
Recepção:	9	25,00	0		0		0		0
Corredores:	9	25,00	0		0		0		0
Banheiro:	9	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:	9	33,33	0		0		0		0
Iluminação ambiente:	9	33,33	0		0		0		0
Ventilação:	9	33,33	0		0		0		0
%	100,00								

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:

Os resultados apresentados demonstram elevado nível de satisfação dos usuários, com 126 registros, sendo 125 avaliações classificadas como “Ótimo” (99,21%) e apenas 1 avaliação como “Bom” (0,79%). Não foram registradas avaliações nas categorias Regular, Ruim ou Péssimo, evidenciando percepção amplamente positiva quanto à qualidade do atendimento prestado.

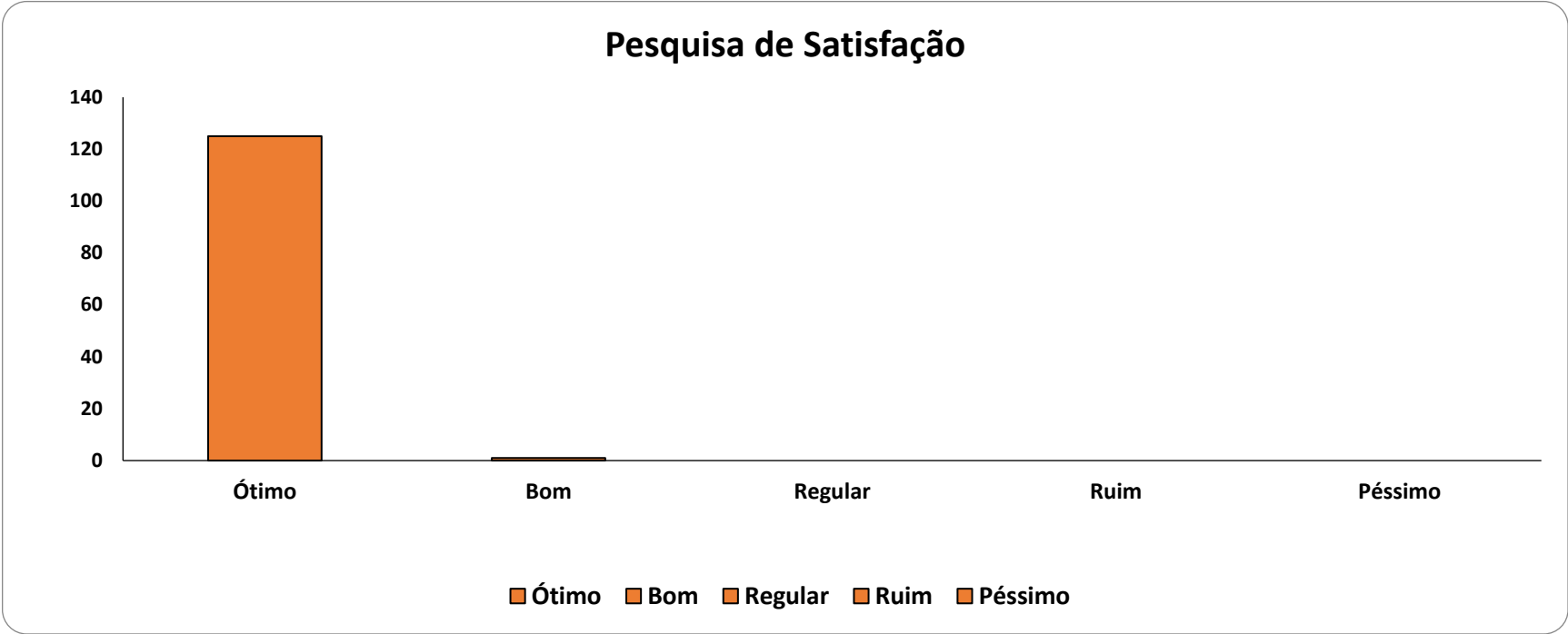
O resultado de 99,21% de avaliações “Ótimo” supera de forma expressiva a meta institucional de satisfação de 85%, indicando a efetividade das ações desenvolvidas pela equipe e a manutenção de um atendimento pautado na humanização, acolhimento, escuta qualificada e atenção às necessidades dos usuários.

D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	125	99,21
Bom	1	0,79
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	126	100,00

Informações complementares:

Média:	25,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	55,79
Erro Padrão:	4,97
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	125



ALINE DOS
SANTOS:394
62067864

Assinado de forma
digital por ALINE DOS
SANTOS:39462067864
Dados: 2026.09.01
15:37:43 -03'00'

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

AGOSTO/2026

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
50,00	3	Pacientes
50,00	3	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	6	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
	6	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>
	6	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	1	0	0	0
%	83,33	16,67	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		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:	6	33,33	0		0		0		0
Iluminação ambiente:	6		0		0		0		0
Ventilação:	6	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>
	6	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>
	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 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:

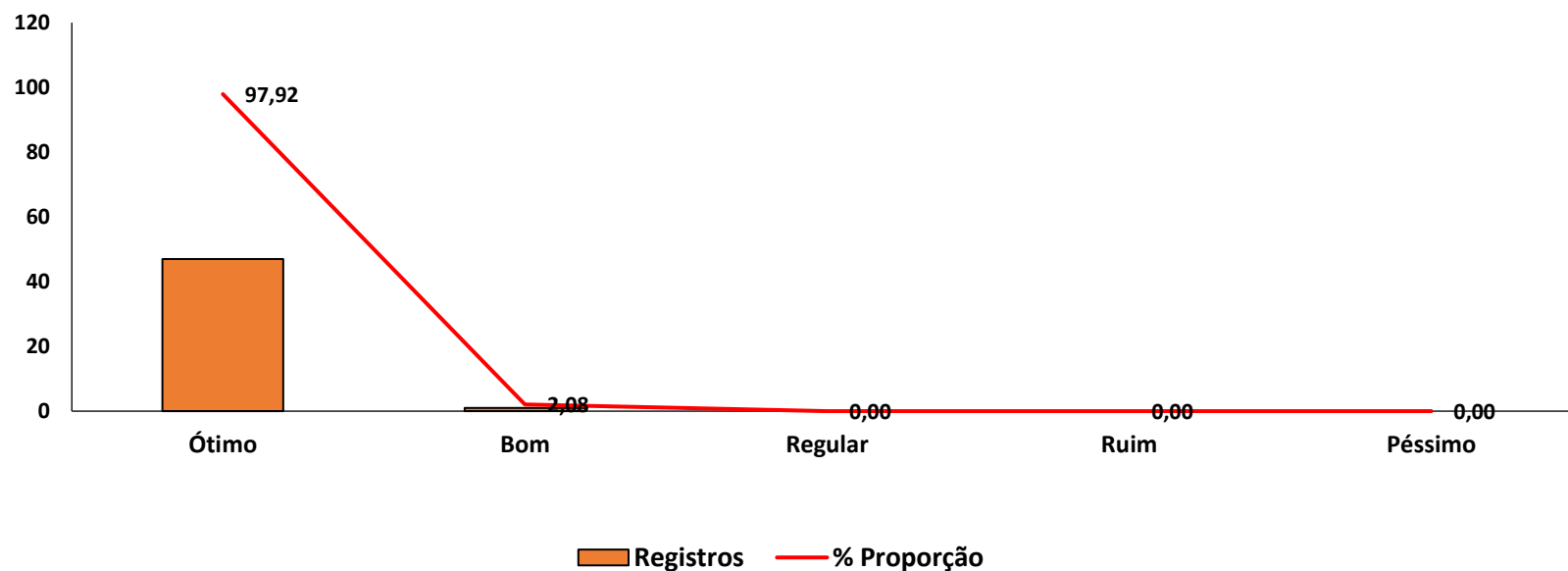
Os resultados evidenciam elevada satisfação dos usuários, com 97,92% das avaliações classificadas como “Ótimo”, superando significativamente a meta institucional de 85%. Apenas 2,08% foram classificadas como “Bom”, sem registros negativos. O resultado demonstra qualidade e efetividade do atendimento, reforçando as práticas de acolhimento e humanização.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	47	97,92
Bom	1	2,08
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	48	100,00

Informações complementares:	
Média:	9,6
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	20,91
Erro Padrão:	3,02
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	47

Pesquisa de Satisfação



ALINE DOS
SANTOS:39
462067864

Assinado de forma
digital por ALINE DOS
SANTOS:3946206786
4
Dados: 2026.09.01
15:16:03 -03'00'