Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Consolidado das Informações do Questionário para Clientes Ambulatoriais - ALTA

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade: *Lucy Montoro -Pariquera-Açu*

Mês Referência: *SETEMBRO/2026*

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
61,54	**8**	**Pacientes**
38,46	**5**	**Acompanhantes**

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótima	*Boa*	*Regular*	*Ruim*	*Péssima*
	13	**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?

	Sim	*Não*	*Não sabe*
	13	**0**	**0**
%	*100,00*	*0,00*	*0,00*

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

	SIM	NÃO
	13	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?

	SIM	NÃO
	13	0
%	100,00	0,00

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

	SIM	NÃO
	13	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:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
	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?

	SIM	NÃO
	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 serviço 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:

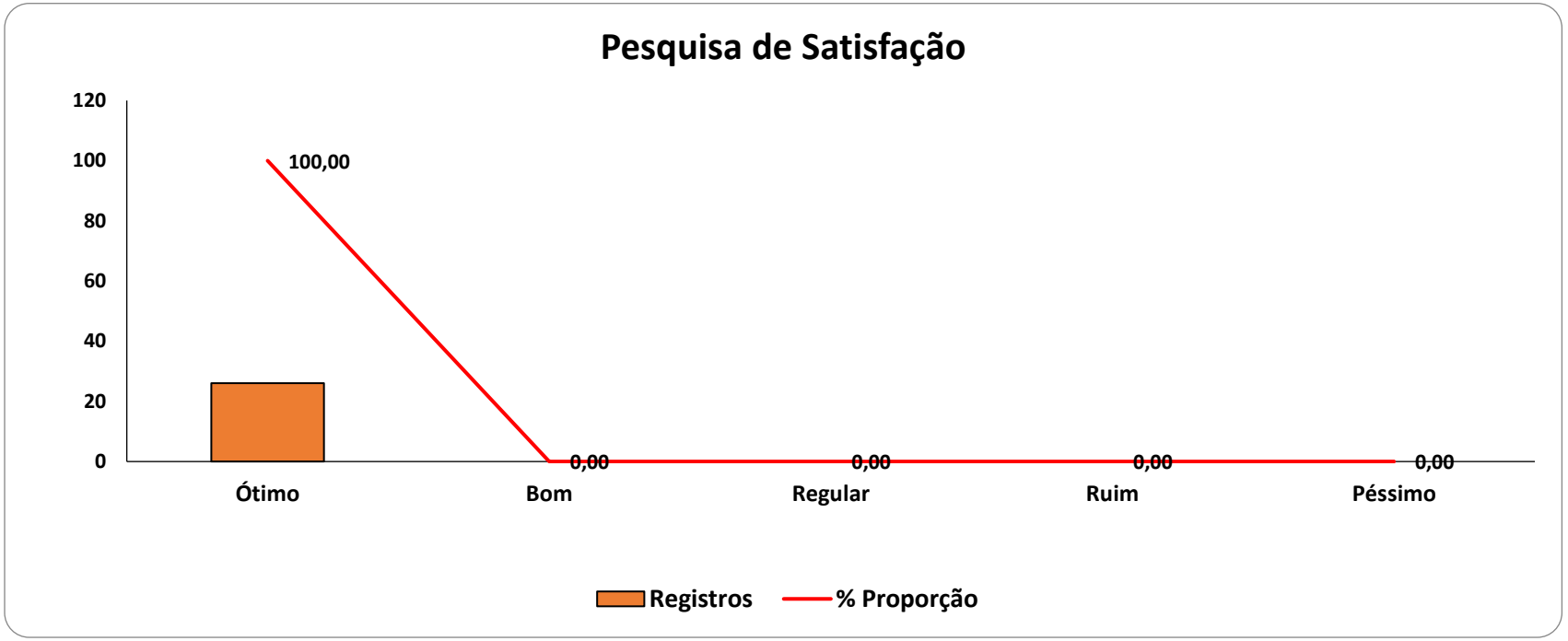
Em setembro de 2026, foram identificados 5 casos de abandono/recusa de continuidade do tratamento, sendo 4 relacionados à não resposta à proposta de continuidade e 1 alta a pedido. Observa-se como principais motivos a discordância quanto ao tempo de tratamento, recusa sem justificativa, intolerância da criança ao atendimento e alta a pedido. Os registros indicam a necessidade de manter o acompanhamento da adesão, fortalecer as orientações aos pacientes e familiares quanto aos objetivos e tempo previsto da reabilitação e, quando necessário, realizar abordagem individualizada para identificação de barreiras à continuidade do tratamento. O resultado demonstra elevado nível de satisfação dos usuários, com 26 avaliações classificadas como "Ótimo" (100%), sem registros nas categorias Bom, Regular, Ruim ou Péssimo. O indicador evidencia percepção positiva quanto ao atendimento prestado pela unidade, não sendo identificadas, neste período, manifestações de insatisfação relacionadas ao serviço avaliado.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	26	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	**26**	**100,00**

Informações complementares:

Média:	**5,2**
Mediana:	**0,0**
Desvio Padrão:	**11,63**
Erro Padrão:	**2,28**
Valor Mínimo:	**0**
Valor Máximo:	**26**


Pesquisa de Satisfação
120
100
80
60
40
20
0
100,00
0,00
0,00
0,00
0,00
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Registros
% Proporção

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Consolidado das Informações do Questionário para Clientes Ambulatoriais - AMBULATÓRIO

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade: *Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP*

Mês Referência: *SETEMBRO/2026*

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
57,14	4	**Pacientes**
42,86	3	**Acompanhantes**

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	SIM	*NÃO*
	7	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:	7	*25,00*	0		0		0		0
Esclarecimentos ao paciente:	7	*25,00*	0		0		0		0
Esclarecimentos aos familiares:	7	*25,00*	0		0		0		0
Cuidados prestados:	7	*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:

		Ótimo	*Bom*	*Regular*	*Ruim*	*Péssimo*
Educação/Respeito/Atenção:		7	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*
		7	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:		7	*25,00*	0		0		0		0
Recepção:		7	*25,00*	0		0		0		0
Corredores:		7	*25,00*	0		0		0		0
Banheiro:		7	*25,00*	0		0		0		0
	%	*100,00*								

B) Conforto:

		Ótimo	*%*	*Bom*	*%*	*Regular*	*%*	*Ruim*	*%*	*Péssimo*
Silêncio no ambiente:		7	*33,33*	0		0		0		0
Iluminação ambiente:		7	*33,33*	0		0		0		0
Ventilação:		7	*33,33*	0		0		0		0
	%	*100,00*								

6. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:

	Ótimo	*Bom*	*Regular*	*Ruim*	*Péssimo*
	7	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?

	SIM	*NÃO*
	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 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:

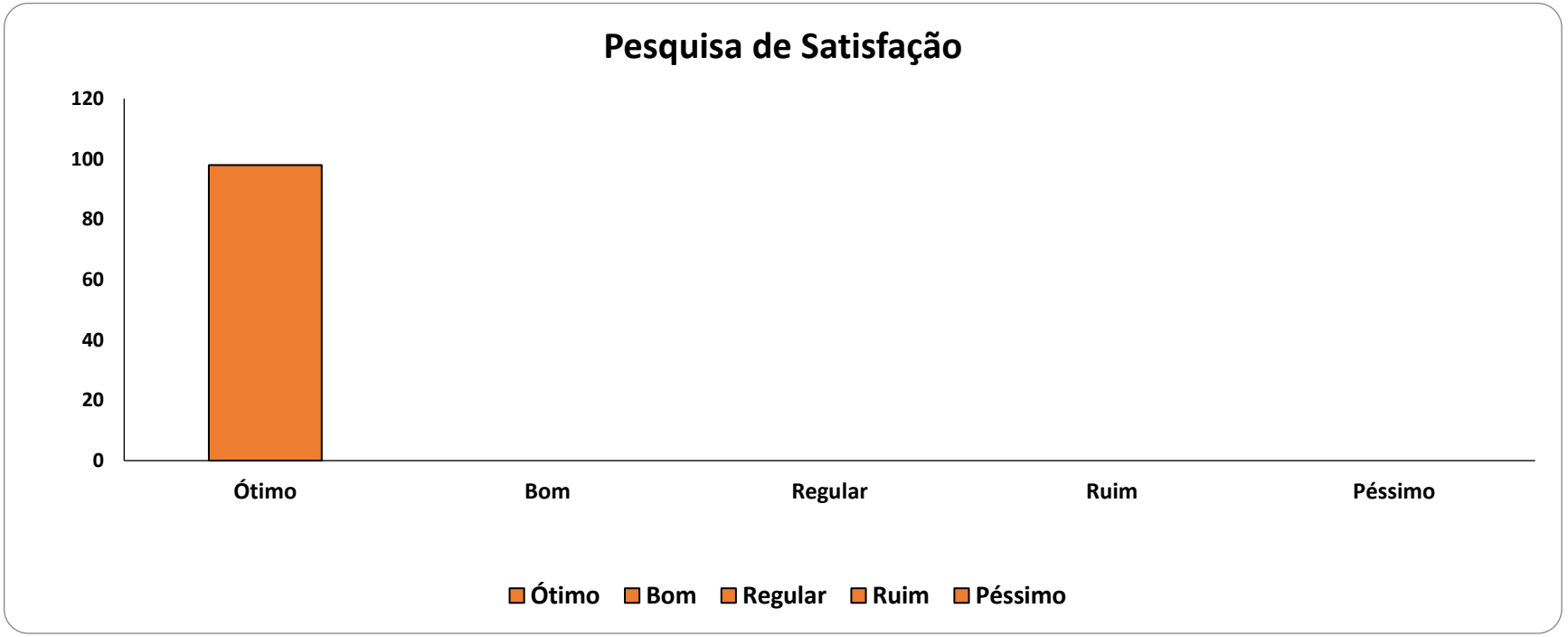
No período analisado, foram registrados 98 avaliações de satisfação, correspondendo a 100% de avaliações na categoria "Ótimo". Não foram identificadas avaliações nas categorias "Bom", "Regular", "Ruim" ou "Péssimo".
O resultado demonstra avaliação integralmente positiva dos usuários, indicando percepção favorável quanto ao atendimento e aos serviços prestados pela unidade. O índice alcançado reforça a importância da manutenção das práticas de acolhimento, qualidade da assistência, comunicação com os usuários e atuação integrada da equipe multiprofissional.
Como ação de continuidade, recomenda-se manter o padrão de atendimento identificado, acompanhar os resultados nos próximos períodos e utilizar eventuais manifestações dos usuários como subsídio para o aprimoramento contínuo dos serviços.

D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	98	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	**98**	**100,00**

Informações complementares:

Média:	**19,6**
Mediana:	**0,0**
Desvio Padrão:	**43,83**
Erro Padrão:	**4,43**
Valor Mínimo:	**0**
Valor Máximo:	**98**


Pesquisa de Satisfação
120
100
80
60
40
20
0
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Consolidado das Informações do Questionário para Clientes Ambulatoriais - RETORNO

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade: *Lucy Montoro - Pariquera-Açu*

Mês Referência: *SETEMBRO/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?

	SIM	NÃO
	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?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	6	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:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo
Salas de atendimento:	6		0		0		0		0
%	100,00		0,00		0,00		0,00		0,00

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo
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:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	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?

	SIM	*NÃO*
	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 meta de sesempenho 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 período analisado, foram obtidas 48 avaliações de satisfação, sendo 100% classificadas como “Ótimo”, sem registros nas categorias “Bom”, “Regular”, “Ruim” ou “Péssimo”. O resultado evidencia elevado nível de satisfação dos usuários em relação aos aspectos avaliados, refletindo percepção positiva quanto à qualidade do atendimento e dos serviços ofertados pela unidade.

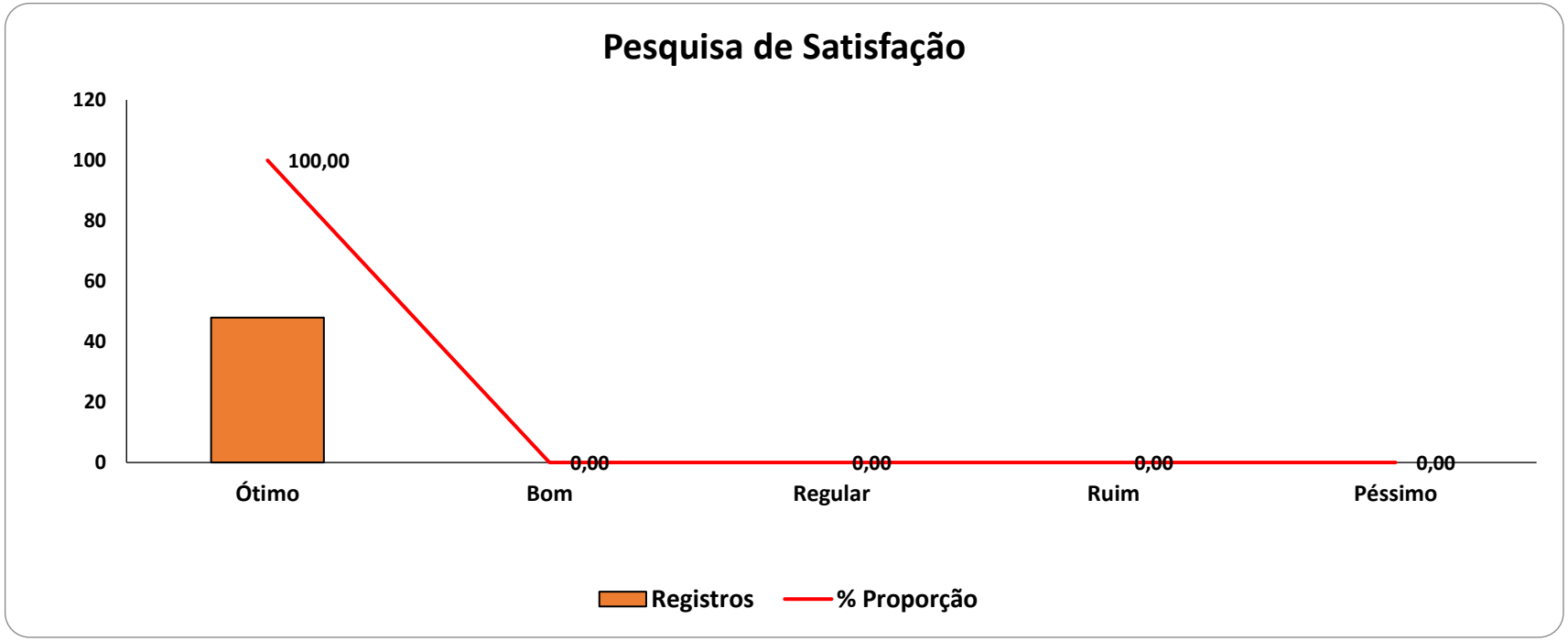
A ausência de avaliações negativas demonstra a manutenção de uma percepção favorável por parte dos usuários no período. O resultado também reforça a importância da continuidade das ações voltadas ao acolhimento, escuta qualificada, comunicação efetiva e atendimento humanizado, visando preservar a qualidade da assistência e a satisfação dos usuários.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	48	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	**48**	**100,00**

Informações complementares:

Média:	**9,6**
Mediana:	**0,0**
Desvio Padrão:	**21,47**
Erro Padrão:	**3,10**
Valor Mínimo:	**0**
Valor Máximo:	**48**


Pesquisa de Satisfação
120
100
80
60
40
20
0
100,00
0,00
0,00
0,00
0,00
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Registros
% Proporção