



DEPARTAMENTO DE SAÚDE

DEPARTAMENTO DE SAÚDE

SERVIÇO DE CONTROLE, AUDITORIA E AVALIAÇÃO

OUVIDORIA SUS

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

(Formulários recolhidos das Urnas de Ouvidoria das Unidades de Saúde de São Roque)

(No período de janeiro a abril de 2025)

APRESENTAÇÃO

As urnas de ouvidoria foram instaladas nas seguintes unidades de saúde: Ambulatório de Saúde Mental, Canguera, Carmo, CAPS, Centro de Especialidade de Maylasky, CSII, Fisioterapia, Goianã, Guaçu, Maylasky, Saboó, São João Novo, SISO, Taboão, Unidade Central, Vila Nova e Villaggio Emília.

O levantamento desses dados é realizado quadrimestralmente através de Pesquisa de Satisfação - Urnas.

O objetivo deste trabalho é avaliar pontos de melhoria em nossos serviços e uma forma de nos embasar para planejar as próximas ações de forma consistente. Pois, “ (...) o planejamento é uma ferramenta gerencial que possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos possíveis, construir um referencial futuro de ação e reavaliar continuamente os rumos tomados. É uma ferramenta essencial para a ouvidoria definir onde quer chegar e os passos a serem dados para chegar lá. (Escola Virtual do Governo – Curso Gestão em Ouvidoria – módulo III, p. 04)”

As Pesquisas de Satisfação são parte importante no processo de gestão do SUS, pois permitem aos usuários expressarem suas opiniões referentes ao atendimento que recebem e, aos gestores, avaliar e identificar os pontos que precisam de maior atenção. Desta forma, é possível realizar ações administrativas no sentido de melhorar o atendimento prestado.

Essa pesquisa de satisfação foi realizada com base em Pesquisa feita por meio de formulários onde os usuários das unidades de saúde do Município preencheram/ responderam e colocaram nas Urnas de Ouvidoria.

QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS POR UNIDADE

UNIDADE DE SAÚDE	TOTAL DE FORMULÁRIOS RECOLHIDOS
AMBULATÓRIO DE SAÚDE MENTAL	51
CANGUERA	13
CAPS II	45
CARMO	09
CENTRO DE ESPECIALIDADE DE MAYLASKY	20
CSII	09
FISIOTERAPIA	23
GOIANÃ	03
GUAÇU	09
MAYLASKY	58
SABOÓ	27
SÃO JOÃO NOVO	29
SISO	10
TABOÃO	09
UNIDADE CENTRAL - ESPECIALIDADES	28
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	14
VILA NOVA	26
VILLAGIO EMÍLIA	35
TOTAL:	418

- Percebe-se que as quatros unidades onde mais obtiveram preenchimentos foram, respectivamente: Unidade de Saúde de Maylasky, Ambulatório de Saúde Mental, CAPS II e Villaggio Emília.

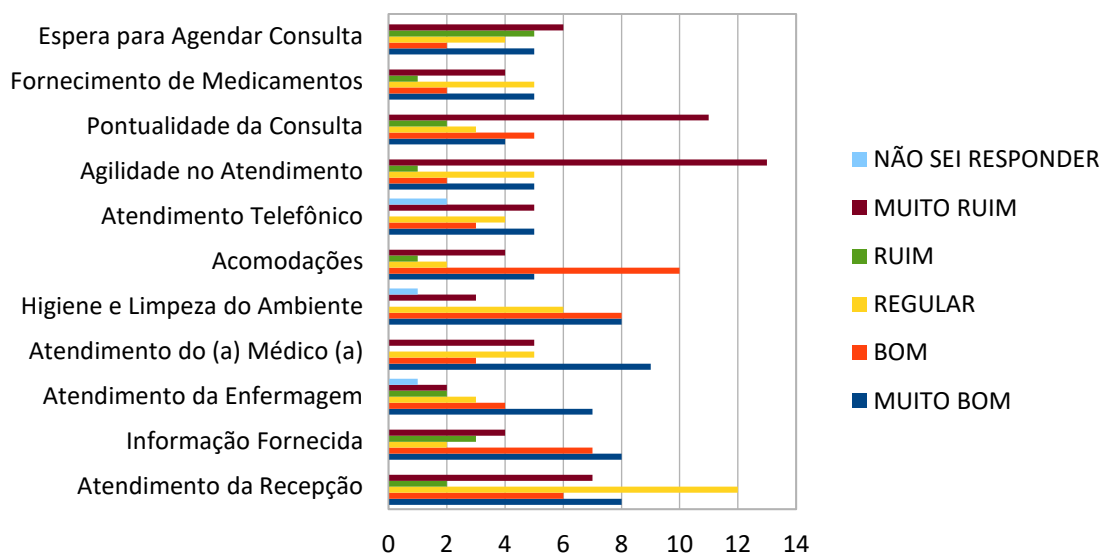
- E as demais unidades com menos formulários nas urnas foram, respectivamente: Goianã, Carmo, Taboão e SISO.
- Somando todas as unidades, foram recolhidos 418 formulários.

ANÁLISE POR UNIDADE DE SAÚDE:

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde Ambulatório de Saúde Mental

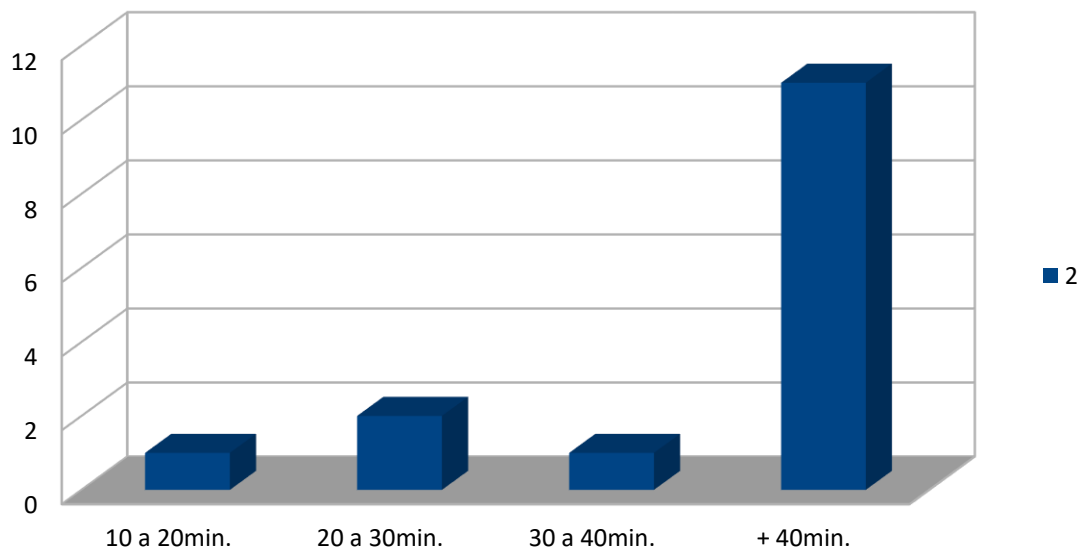
Total recolhidos: 51

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	8	6	12	2	7	0
Informação Fornecida	8	7	2	3	4	0
Atendimento da Enfermagem	7	4	3	2	2	1
Atendimento do (a) Médico (a)	9	3	5	0	5	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	8	8	6	0	3	1
Acomodações	5	10	2	1	4	0
Atendimento Telefônico	5	3	4	0	5	2
Agilidade no Atendimento	5	2	5	1	13	0
Pontualidade da Consulta	4	5	3	2	11	0
Fornecimento de Medicamentos	5	2	5	1	4	0
Espera para Agendar Consulta	5	2	4	5	6	0

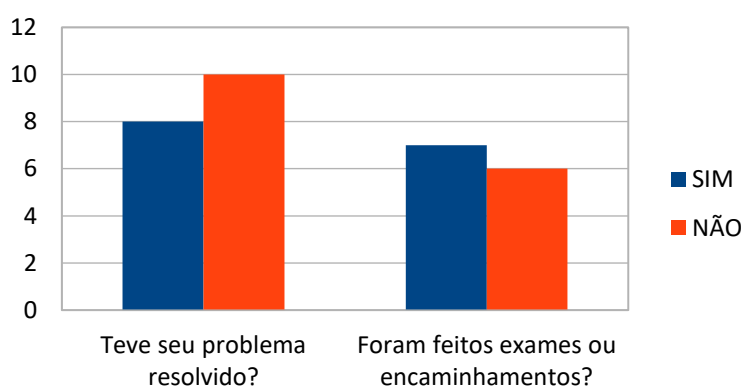


- Os pontos mais avaliados como “Muito Ruim” foram agilidade no atendimento e pontualidade da consulta.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido?	2	1	2	1	11



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	8	10
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	7	6



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: Ambulatório de Saúde Mental

**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE?”**

Usuário 01	Sim, a gente chega na unidade para marcar médico ou pegar receita, não é atendido depois das 15:00. Sendo que o posto atende até às 16:00. Porque o negociacionismo?
Usuário 02	Foi muito bom e explica tudo direitinho.
Usuário 03	Fui bem atendida. Nosso este posto está um matagal. Não tá na hora de limpar?
Usuário 04	Dra. Edda maravilhosa, muito atenciosa.
Usuário 05	Muito ruim o atendimento médico e enfermagem. Farmácia tudo ruim
Usuário 06	Meu filho Vitor Lopes diagnosticado com Autismo está na fila de espera da Plenus aguardando terapia há 1 ano e até agora nenhum sinal. Ele está com várias crises, precisando muito das terapias. Fico no aguardo de um contato para vaga de Psicóloga, Fono, T.O, Psicopedagoga.
Usuário 07	Gostaria de reclamar. Meu filho foi encaminhado para Psicóloga com 03 anos de idade e nunca foi chamado. Hoje com 7 anos o Dr. Cirio encaminhou novamente, porém uma demora para chamar. Um descaso com nossas crianças, anos para ser atendido.
Usuário 08	A médica demora muito para atender. A gente cansa de esperar.
Usuário 09	Ruim o ambulatório de saúde mental. Precisa ser trocado.
Usuário 10	Sim, Psiquiatra ela demora muito nas consultas. Tive uma consulta às 08:30 e são 12:00 e até agora não fui atendida. Por favor que seja mais rápido.
Usuário 11	Psiquiatra muito demorado.
Usuário 12	Profissionais ficam enrolando para fornecer uma receita. Fazem pouco caso. 40 minutos pra pegar uma receita
Usuário 13	Minha consulta era 09:00 cheguei mais cedo para ser atendida logo. Já são 10:49, significa quase 2:00 horas de espera e ainda não fui atendida. Vamos ver quanto tempo vou esperar. Só para pegar uma receita. Depois do atendimento vou fazer outra reclamação para confirmar quanto tempo esperei.
Usuário 14	É absurdo um paciente ter de esperar mais de 4:00 horas para passar em consulta agendada. Consulta marcada para 7:00 e já fazem 4 horas de espera.
Usuário 15	Venho por meio dessa oportunidade pedir uma vaga para Psicóloga para adolescente. "3ª guia para psicólogo a quase 3 anos".
Usuário 16	Melhorar na espera no consultório.

Usuário 17	Tenho 1 filho esperando consulta com Psicólogo desde do ano passado, e até agora nada. Agora tenho outro filho que precisa também de Psicólogo e não tem previsão de consulta.
Usuário 18	No ambiente a limpeza é péssima, atendimento péssimo muito mau humor, e a espera Deus me livre. A consulta da minha filha que é TEA e fica desesperada sentada no mesmo lugar por muito tempo. A consulta estava marcada 09:00 já são 11:00 e nada ainda.
Usuário 19	Após algumas consultas no Psiquiatra fornecimento da carta do INSS. Pois agora a espera é muita.
Usuário 20	Precisamos de mais rapidez na consulta. Dra. Edda cada paciente leva mais de 1:00 hora. Minha consulta era 08:00 e já são 12:40 e ainda estou aqui. Peço alguma providência.
Usuário 21	Esse Posto parece que está esquecido, abandonado! É uma falta de respeito com o paciente e o médico. A recepção nem parece que está aqui para ajudar (Demora muito para chamar e fazer a ficha). A médica demora mais ainda. Acredito que se marcar certinho não esperamos tanto tempo.
Usuário 22	Dra. Edda 2 horas à espera de uma consulta. Como espera este tempo todo para cuidar da Saúde Mental e ainda ter que trabalhar? Uma Doutora que não respeita horário. Cheguei às 08:00 e já são 10:30 e ela nem se quer abriu a porta, estar esse tempo todo com um único paciente em atendimento. O que ela está fazendo que demora tanto?
Usuário 23	Isso aqui é uma Mxxxx fico esperando toda vida e ninguém chama.
Usuário 24	Cheguei 08:45 minha consulta era para ser às 09:00. Essa é a minha terceira reclamação por escrito, porque agora são 13:00 e ainda não fui atendida. Com certeza vou reclamar na Ouvidoria e meios de comunicação, porque isso não é possível, não estamos numa grande cidade, umas metrópoles para ter que esperar 4:00 horas para ser atendida. Gostaria de expressar meu desgosto com a administração do posto, já que os funcionários não têm culpa de tamanho descaso. Se não tem médicos suficientes então não marquem tantos pacientes para o mesmo dia e hora. Viemos aqui para tratar nossa ansiedade e depressão, nervosismo, saímos piores, cansados, revoltados, de saco cheio, com fome, mais ansiosos e mais doentes ainda. Por favor tomem as devidas providências. Queremos um atendimento mais humanizado, digno de quem precisa e veio aqui buscar ajuda. Socorro a saúde mental!
Usuário 25	Estou aguardando atendimento psicológico para meu filho há mais de 2 anos. A lista de espera é muito grande e falta profissionais para essa demanda.
Usuário 26	Você vem com paciente grave passar na psiquiatria e o atendimento demora. Quando o paciente não vem reclama.

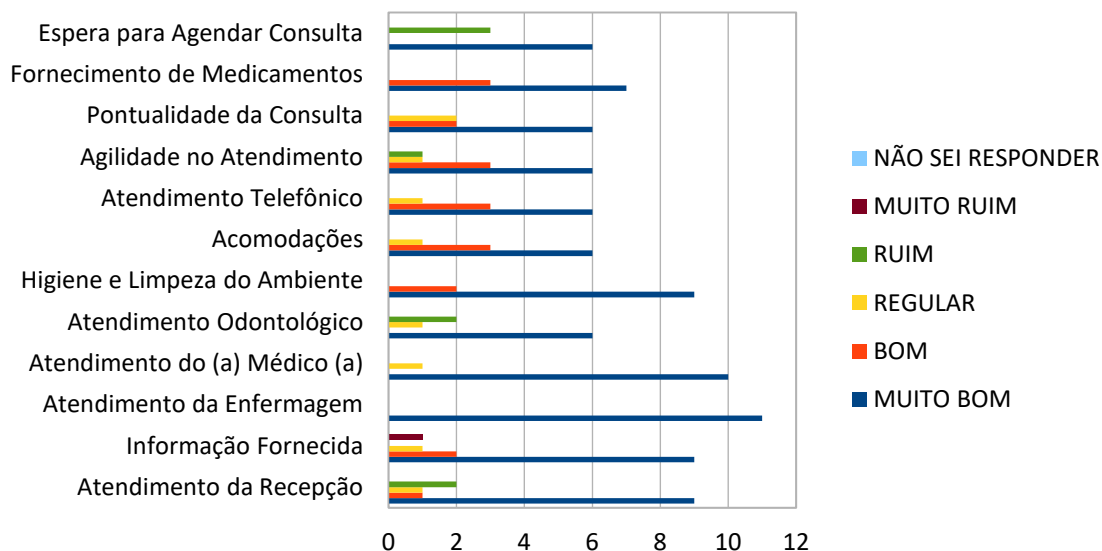
Usuário 27	A espera do horário marcado é muito longa. Cheguei uma hora antes e isso já tem quase 3 horas. Deveria ser por ordem de chegada, mais há desistências no meio disto fazendo com que um dia de trabalho seja perdido em vão.
Usuário 28	Cheguei às 08:45 consulta 09:00. Agora já são 13:26 e acabei de passar pela Dra. Urara que aliás é uma ótima profissional e pessoa humana. Mas diante de tanta demora, essa é a quarta pesquisa que deixo aqui. Se é para deixar uma sugestão ou reclamação quero dizer que diante de tanta demora para ser atendida, isso descaracteriza todos os ótimos atendimentos que recebemos aqui por conta dos outros servidores. Tirei fotos de todas as pesquisas que respondi, inclusive com fotos mostrando os horários para que não haja dúvidas e provando RAZÃO DA MINHA IRRITAÇÃO. FICO AGUARDANDO UM RETORNO PARA SABER O QUE SERÁ FEITO A RESPEITO.
Usuário 29	Mal atendimento
Usuário 30	Eu de novo, agora são 12:10, eu ainda estou aqui desde às 08:45. Que falta de respeito, falta de consideração com o paciente. Estou aguardando para ser atendida.
Usuário 31	Encaminhamento para a APAE Dr. Ciro fez encaminhamento para vaga mais por motivo do paciente ter 15 anos não tem vaga. Gostaria que resolvesse o problema
Usuário 32	Dra. Urara não está atendendo, fica trancada na sala. Pacientes ficam horas aguardando. Completa falta de respeito.
Usuário 33	Gostaria de deixar uma observação em relação a agilidade de algumas necessidades em específico no meu caso. Fui procurar atendimento para meu irmão, uma internação química, como ele não é só dependente, também tem um pequeno atraso mental, muitas especificações. Tivemos que procurar no CAPS. Essa falta de estrutura de atendimento para as duas necessidades dele faz que tenhamos muito tempo de espera nos dois locais. Às vezes o paciente sai sem comer nada, e tem que ficar se locomovendo de um lugar para o outro para poder resolver algo que poderia ser resolvido em um só lugar. Muitos desencontros de informação entre uma unidade e outra. Todas as minhas necessidades foram atendidas na Unidade de Saúde Mental, mas tive alguns desencontros de informações no CAPS. Onde eles poderiam ter facilitado para o paciente não precisar ficar se deslocando a todo momento. Até porque as duas unidades não são perto uma da outra.
Usuário 34	Falta vaga de Psicólogo. Minha filha está passando com Psiquiatra por emergência e não há para o Psicólogo. Ela precisa passar o mais rápido possível.
Usuário 35	Demora para atender as pessoas.

Usuário 36	Eu estou esperando para minha filha ser atendida. Só vim com o papel da escola e até agora nada. Pode ser que a minha filha tenha algum grau de autismo.
Usuário 37	Dra. Edda é maravilhosa. Adoramos o trabalho dela. Super humana.
Usuário 38	Somente tempo de atendimento que é péssimo. Às vezes não tem ninguém e tem que ficar esperando.
Usuário 39	Aguardando desde de setembro atendimento do Psicólogo para minha filha adolescente.
Usuário 40	Fui atendida ontem 08/0/2025. Fui mal atendida pela funcionária, mau educada.
Usuário 41	Os médicos têm que entender que nem todos os pacientes são retardados. Deixam de atender e os pacientes ficam duas horas esperando.
Usuário 42	Estou em espera para consulta com Psicólogo para minha filha. Já são dois anos e não tive resposta. O caso da minha filha é urgente.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde CANGUERA

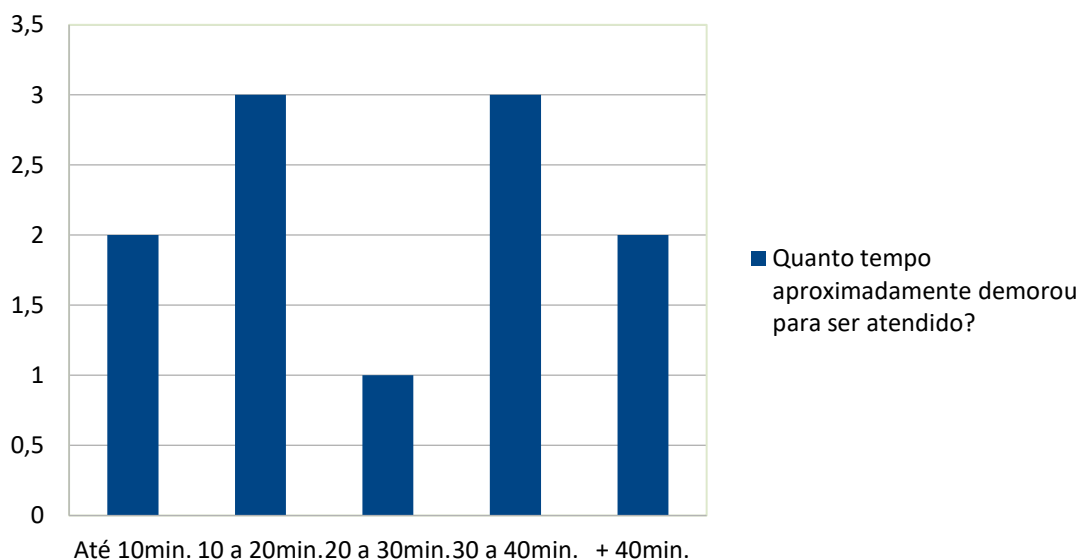
Total recolhidos: 13

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	9	1	1	2	0	0
Informação Fornecida	9	2	1	0	1	0
Atendimento da Enfermagem	11	0	0	0	0	0
Atendimento do (a) Médico (a)	10	0	1	0	0	0
Atendimento Odontológico	6	0	1	2	0	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	9	2	0	0	0	0
Acomodações	6	3	1	0	0	0
Atendimento Telefônico	6	3	1	0	0	0
Agilidade no Atendimento	6	3	1	1	0	0
Pontualidade da Consulta	6	2	2	0	0	0
Fornecimento de Medicamentos	7	3	0	0	0	0
Espera para Agendar Consulta	6	0	0	3	0	0

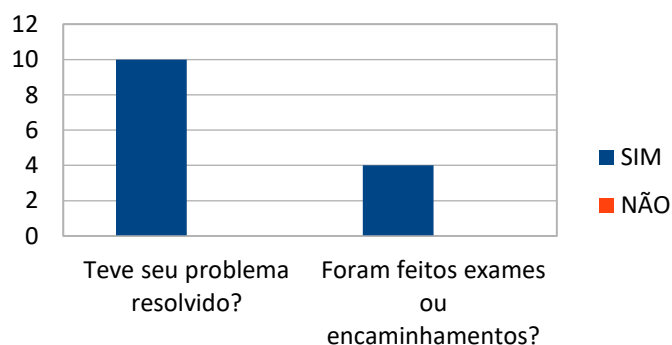


- Os pontos melhores avaliados foram o atendimento médico, atendimento da enfermagem e higiene e limpeza do ambiente.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	2	3	1	3	2



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	10	0
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	4	0



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: CANGUERA

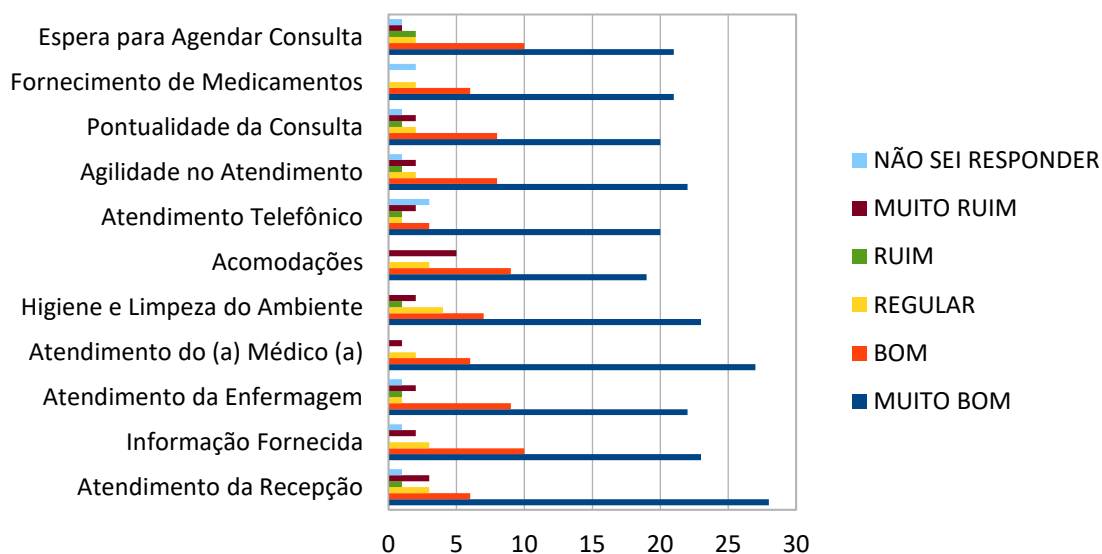
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

USUÁRIO 1:	Super bom o atendimento. Só deveria ter mais médicos para cada caso.
USUÁRIO 2:	Não há nada, tudo super bom. Todos muito atenciosos
USUÁRIO 3:	Quero dar parabéns pela nova organização da fila triagem para coleta de exames.
USUÁRIO 4:	Melhorar o atendimento pelo WhatsApp.
USUÁRIO 5:	Melhorar a ala da Odontologia
USUÁRIO 6:	Médica Pediatra chega atrasada

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde: CAPS II

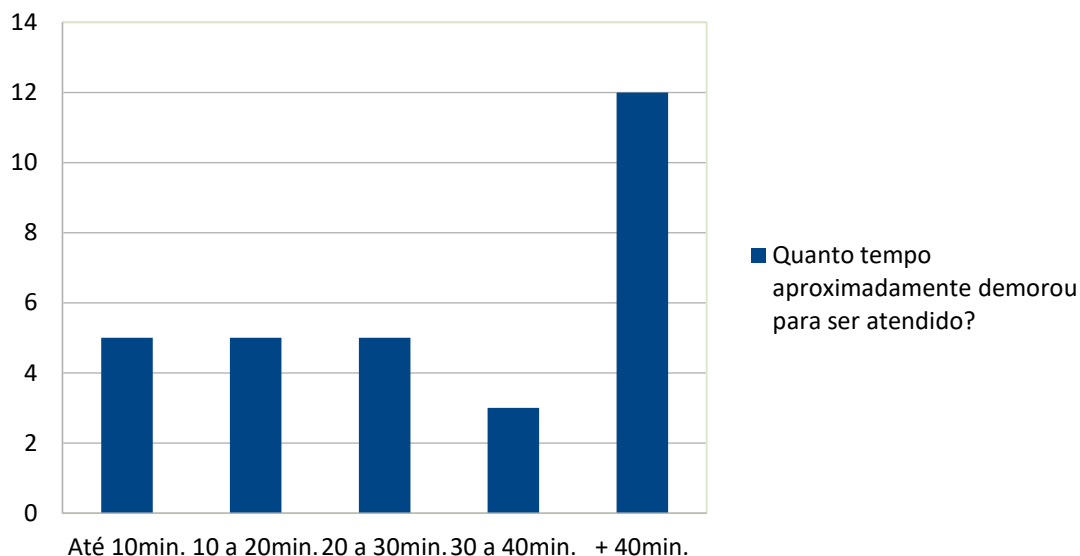
Total recolhidos: 45

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	28	6	3	1	3	1
Informação Fornecida	23	10	3	0	2	1
Atendimento da Enfermagem	22	9	1	1	2	1
Atendimento do (a) Médico (a)	27	6	2	0	1	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	23	7	4	1	2	0
Acomodações	19	9	3	0	5	0
Atendimento Telefônico	20	3	1	1	2	3
Agilidade no Atendimento	22	8	2	1	2	1
Pontualidade da Consulta	20	8	2	1	2	1
Fornecimento de Medicamentos	21	6	2	0	0	2
Espera para Agendar Consulta	21	10	2	2	1	1

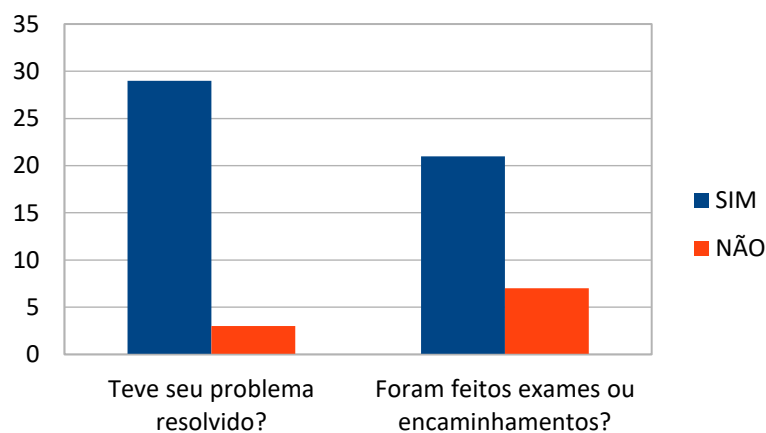


- Os pontos melhores avaliados, foram Atendimento da recepção, atendimento médico (a), informação fornecida e higiene e limpeza do ambiente.
- O ponto menos avaliado foi Acomodações.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	1	2	2	2	9



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	29	3
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	21	7



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: CAPS II

**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

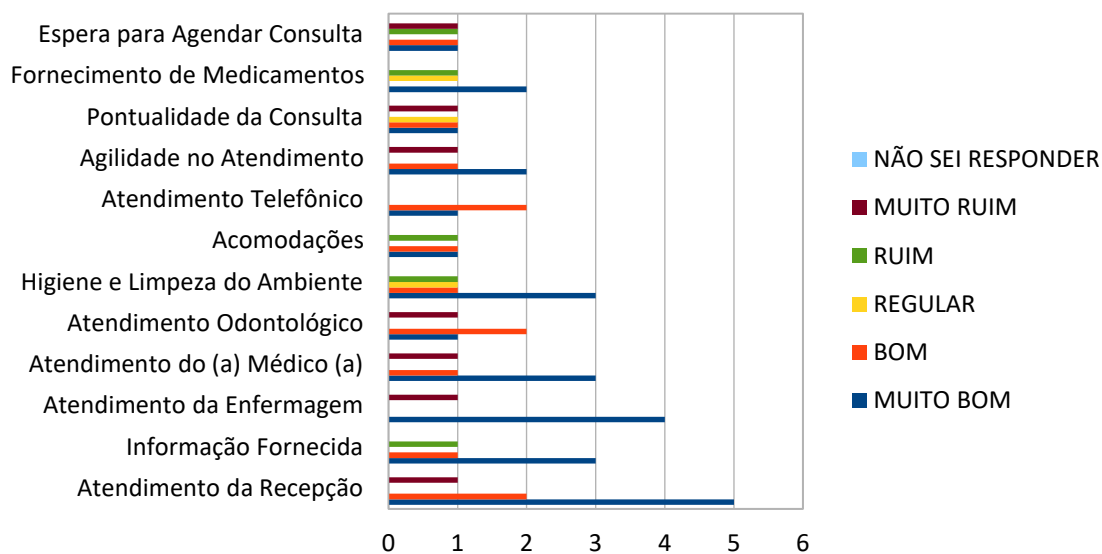
Usuário 01	Não tem Assistente Social. A Psicóloga muito mal-educada, não sabe atender paciente pessoalmente e nem por telefone.
Usuário 02	Atendimento da Regiane é ótimo.
Usuário 03	O grupo de bate papo, hoje dia 13/01/2025 foi maravilhoso com a terapeuta Patrícia. Agradeço imensamente, e que continue sempre assim.
Usuário 04	Toda vez que tento atendimento falam que não tem ninguém para fazer a triagem, e o pior nunca sabe a hora que a enfermeira chega.
Usuário 05	Mas a questão ao Dr. Ciro, sempre em atraso com nós pacientes e o horário
Usuário 06	Precisa de mais médicos para dá conta de muita gente aqui.
Usuário 07	As funcionárias Regiane, Marcela, Andréia, Cleiton e Rose estão de parabéns.
Usuário 08	Gostaria de elogiar o atendimento da nossa nova psicóloga Rose e a acomodação.
Usuário 09	Mais reconhecimento aos funcionários. Sou paciente e vejo o risco dos funcionários
Usuário 10	Cleiton e Regiane são maravilhosos.
Usuário 11	Agradeço a toda equipe do CAPS II São Roque.
Usuário 12	Só agradecer ao CAPS e ao seu conjunto hospitalar. Enfermagem, psicólogas e psiquiatra
Usuário 13	Fui acolhido muito bem pela Patrícia e equipe. Ótimos profissionais.
Usuário 14	Dra. Eliana, Dr. Cyro e Cleiton Anjos.
Usuário 15	O café da manhã e água no bebedouro.
Usuário 16	Atendimento muito bom
Usuário 17	Tivemos hoje uma assembleia, foi maravilhosa. Gostaria muito de agradecer.
Usuário 18	Achei falta de respeito fornecer café da manhã com pão seco, sem ao menos uma margarina
Usuário 19	Maior calor e nem um pinga de água. Ficamos aqui 2 horas com muita sede.
Usuário 20	Melhorar no café da manhã.
Usuário 21	Um tratamento para o meu filho que está querendo se matar. Fiquei horas para me escutarem

Usuário 22	Frequento o de álcool às quartas-feiras e não há nenhuma estrutura para o atendimento.
Usuário 23	Melhorar o atendimento
Usuário 24	Não gostei da atitude da Psicóloga Eliana .
Usuário 25	O bebedouro não está funcionado, estamos bebendo água do banheiro.
Usuário 26	Sem água no bebedor, sem manteiga no pão. Acabou leite/pão.
Usuário 28	Maior empatia por parte dos médicos.
Usuário 29	Tudo ótimo
Usuário 30	Colaboradoras Regiane e Marcela um pouco rispidas.
Usuário 31	Falta água e ventilação no local
Usuário 32	Compareci para uma consulta com Dr. Ciro fiquei esperando mais de 2 horas. Não é a 1ª vez.
Usuário 33	A Psicóloga é uma pessoa muito profissional.
Usuário 34	Deveria ter mais funcionários

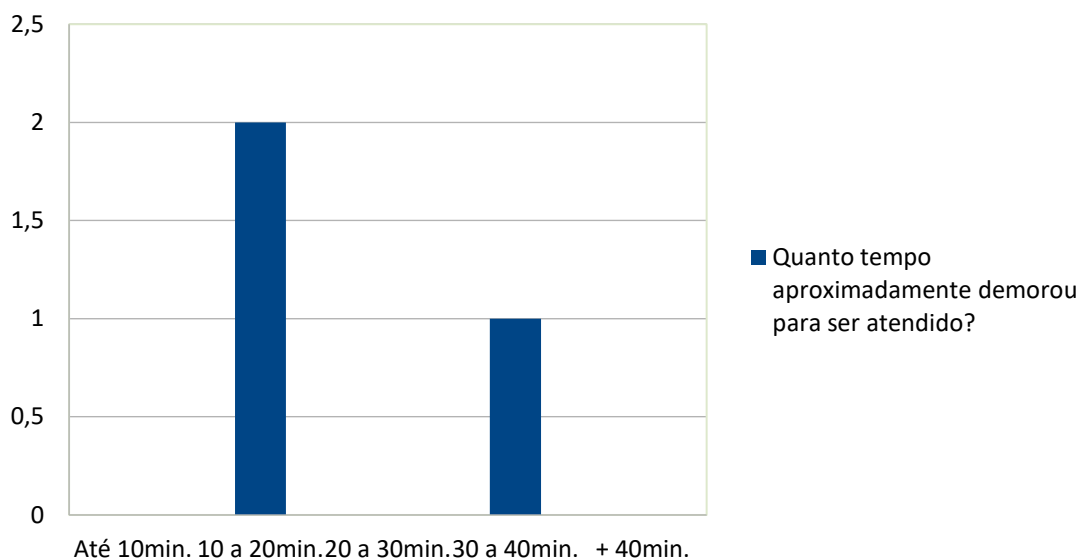
Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde CARMO

Total recolhidos: 09

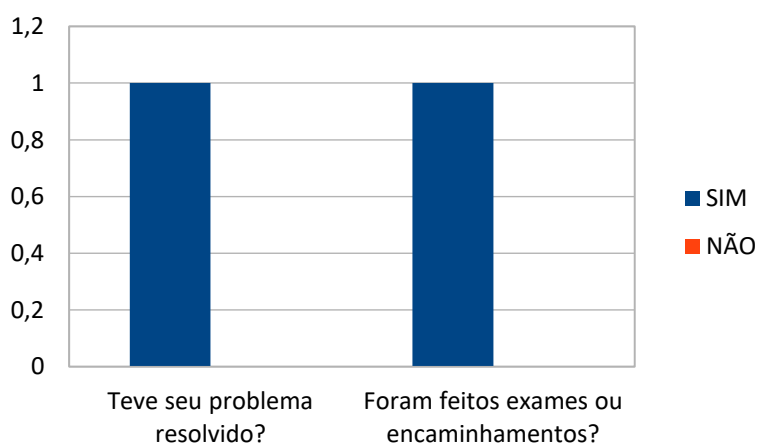
GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	5	2	0	0	1	0
Informação Fornecida	3	1	0	1	0	0
Atendimento da Enfermagem	4	0	0	0	1	0
Atendimento do (a) Médico (a)	3	1	0	0	1	0
Atendimento Odontológico	1	2	0	0	1	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	3	1	1	1	0	0
Acomodações	1	1	0	1	0	0
Atendimento Telefônico	1	2	0	0	0	0
Agilidade no Atendimento	2	1	0	0	1	0
Pontualidade da Consulta	1	1	1	0	1	0
Fornecimento de Medicamentos	2	0	1	1	0	0
Espera para Agendar Consulta	1	1	0	1	1	0



QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	0	2	0	1	0



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	1	0
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	1	0



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: CARMO

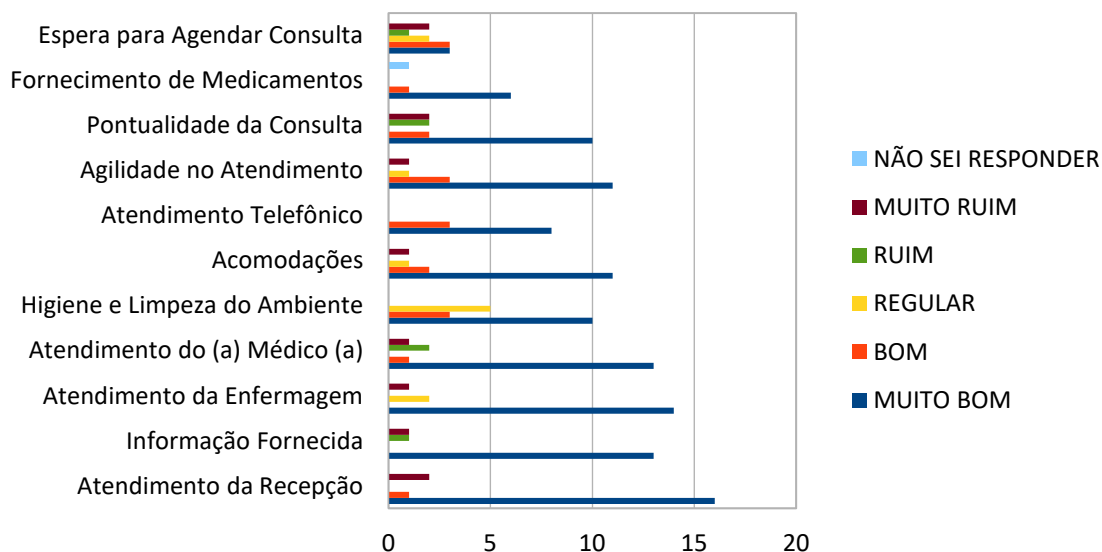
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

Usuário 01	Roçar os matos do Posto que está grande e feio.
Usuário 02	Muito ruim, péssimo. Demora muito pra atender
Usuário 03	Demora no atendimento médico.
Usuário 04	Fica no consultório e não atende por ex: horário das 7:00 às 12:00. Se chegar 11:00 não atende
Usuário 05	Disponibilizar rede WIFI, porque não tem sinal no bairro. Ficamos incomunicáveis
Usuário 06	Sim, mais respeito com o paciente.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde CENTRO DE ESPECIALIDADE DE MAYLASKY

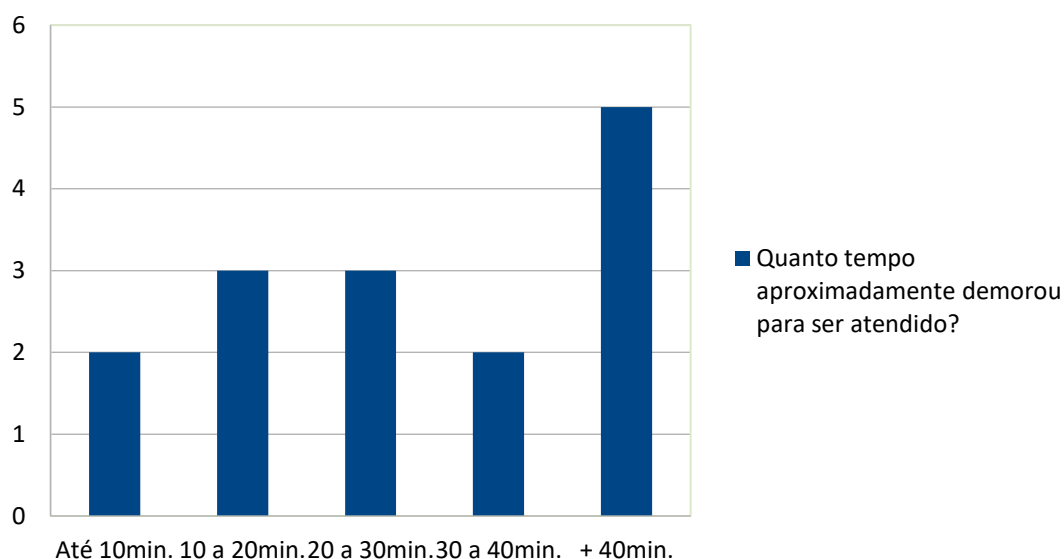
Total recolhidos: 20

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	16	1	0	0	2	0
Informação Fornecida	13	0	0	1	1	0
Atendimento da Enfermagem	14	0	2	0	1	0
Atendimento do (a) Médico (a)	13	1	0	2	1	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	10	3	5	0	0	0
Acomodações	11	2	1	0	1	0
Atendimento Telefônico	8	3	0	0	0	0
Agilidade no Atendimento	11	3	1	0	1	0
Pontualidade da Consulta	10	2	0	2	2	0
Fornecimento de Medicamentos	6	1	0	0	0	1
Espera para Agendar Consulta	3	3	2	1	2	0

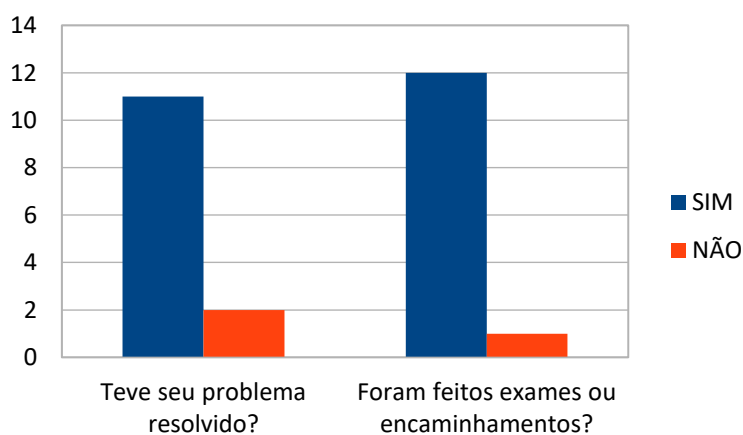


- Os pontos melhores avaliados foram o Atendimento da recepção, atendimento da enfermagem, informação fornecida, atendimento médico (a).
- O ponto menos avaliado foi Espera para agendar consulta.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	2	3	3	2	5



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	11	2
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	12	1



**RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: CENTRO DE ESPECIALIDADES DE
MAYLASKY**

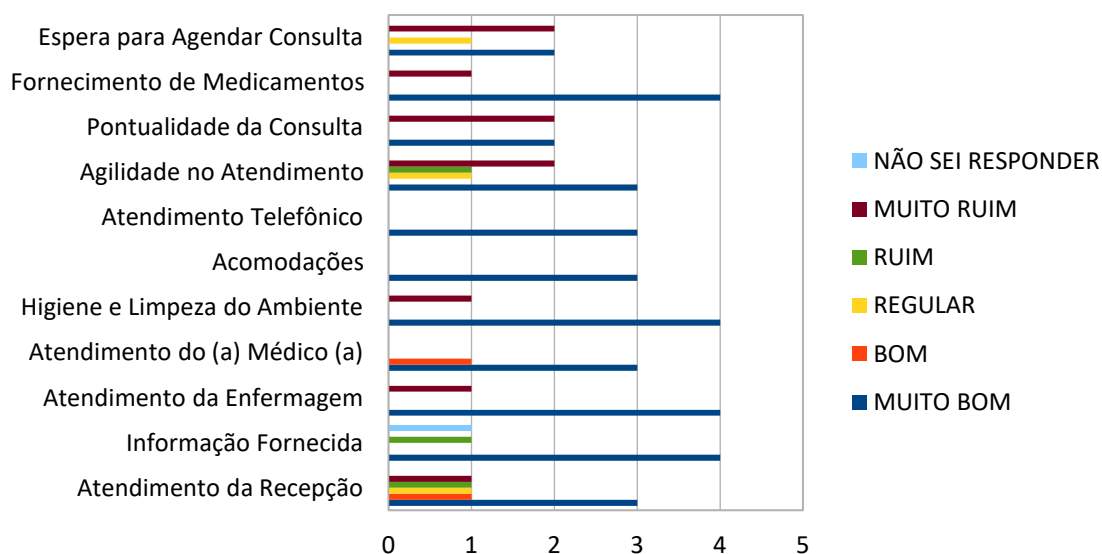
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE?”**

Usuário 01	A limpeza pode ser melhorada. Banheiros mal cheirosos.
Usuário 02	Falta de papel higiênico no banheiro feminino.
Usuário 03	Ser mais rápido pois os horários não estão certos, é uma demora para chamar.
Usuário 04	Muita demora
Usuário 05	Para passar no Oftalmologista pediu para chegar 30 min de antecedência, fez isso e demorou demais para atender meu pai que é idoso. Agora já é 15h02min e ainda não foi atendido desde às 11h30min. um descaso com o próximo sendo que meu pai não havia almoçado, é diabético. Acho que um idoso de 72 anos deveria passar na frente. Um pouco de empatia.
Usuário 06	Fiquei muito satisfeita com o atendimento em geral
Usuário 07	No momento não vejo problemas na melhoria do serviço prestado.
Usuário 08	Se os (a)s senhores (a) entenderem que oito meses para refazer um simples exame
Usuário 09	Falta de respeito com as pessoas. Cheguei as 09:00 e já são 11:00 não fomos atendidos

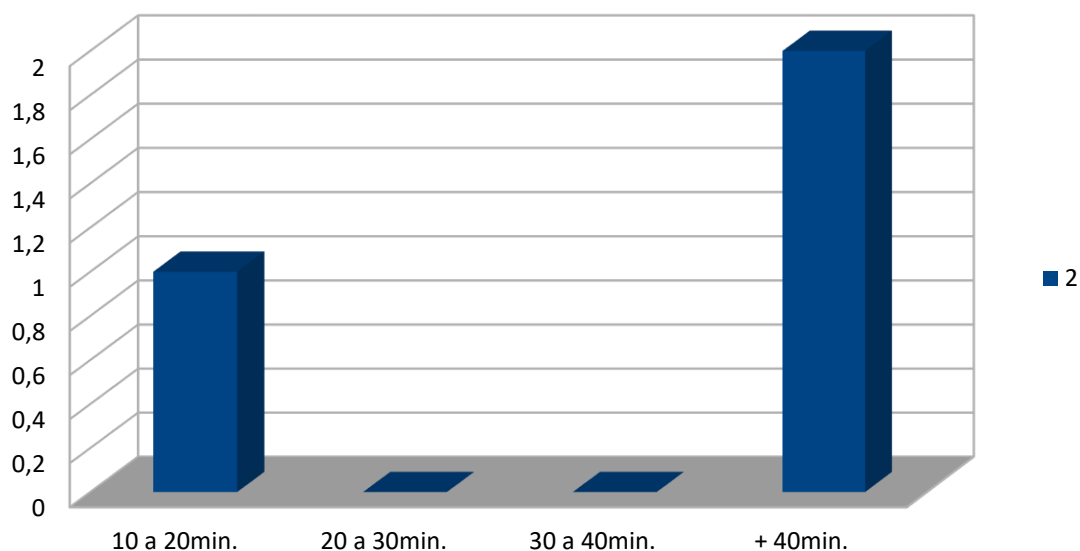
Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde CSII

Total recolhidos: 09

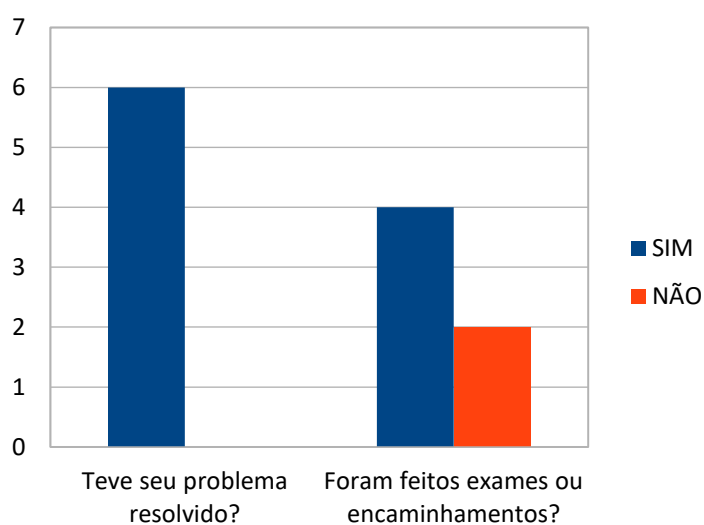
GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	3	1	1	1	1	0
Informação Fornecida	4	0	0	1	0	1
Atendimento da Enfermagem	4	0	0	0	1	0
Atendimento do (a) Médico (a)	3	1	0	0	0	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	4	0	0	0	1	0
Acomodações	3	0	0	0	0	0
Atendimento Telefônico	3	0	0	0	0	0
Agilidade no Atendimento	3	0	1	1	2	0
Pontualidade da Consulta	2	0	0	0	2	0
Fornecimento de Medicamentos	4	0	0	0	1	0
Espera para Agendar Consulta	2	0	1	0	2	0



QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	2	1	0	0	2



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	6	0
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	4	2



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: CSII

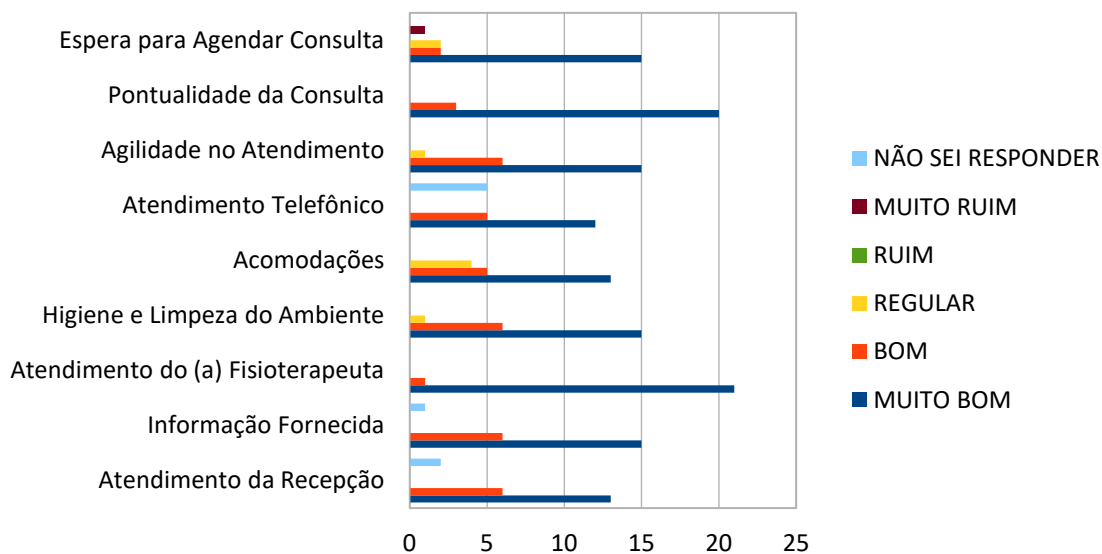
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE?”**

Usuário 01	Deve melhorar a pontualidade da consulta.
Usuário 02	A pessoa que fornece as senhas para a farmácia, foi totalmente sem educação, passou a informação com desrespeito e deboche. Achando que todos têm a obrigação de saber o que se passa no posto.
Usuário 03	A atendente XXXXX me atendeu de maneira totalmente inapropriada, com isso me deixou constrangida. Dá última vez que estive aqui ela falou "não pode ver uma piroquinha benhê?", "Quem foi o traficante da vez? ", "não tem dinheiro nem para o tratamento?". A Enfermeira Daniela foi impecável e muito atenciosa!
Usuário 04	Que nojo de banheiro! Sem sabão também.
Usuário 05	Gostaria de pontuar sobre o atendimento de doenças silenciosas. Tive uma crise epilética, me ajudaram, mais não sabem como socorrer uma pessoa com epilepsia. Precisamos atualizar equipes. Estou à disposição para dúvidas.
Usuário 06	Parabéns pra Adriana moça da limpeza. Tudo muito limpo, banheiro bem cheiroso.
Usuário 07	Todo mês tenho que tomar injeção. Todo mês me jogam de um lado p/ outro.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde FISIOTERAPIA

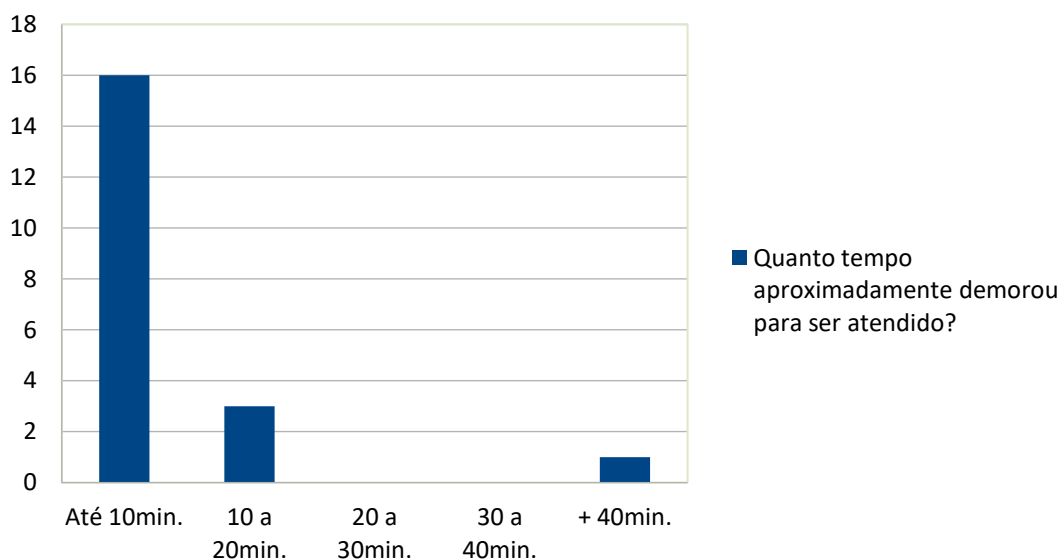
Total recolhidos: 23

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	13	6	0	0	0	2
Informação Fornecida	15	6	0	0	0	1
Atendimento do (a) Fisioterapeuta	21	1	0	0	0	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	15	6	1	0	0	0
Acomodações	13	5	4	0	0	0
Atendimento Telefônico	12	5	0	0	0	5
Agilidade no Atendimento	15	6	1	0	0	0
Pontualidade da Consulta	20	3	0	0	0	0
Espera para Agendar Consulta	15	2	2	0	1	0

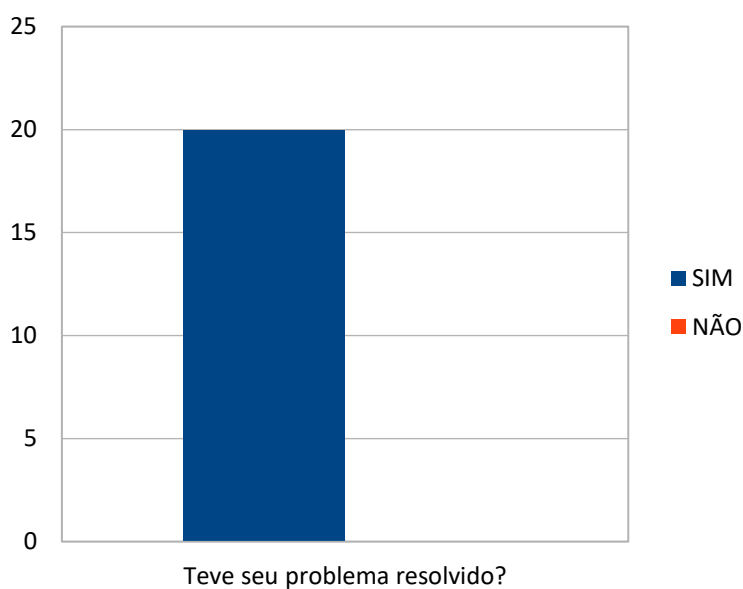


- Os pontos melhores avaliados foram o Atendimento do (a) Fisioterapeuta, pontualidade da consulta.
- O ponto menos avaliado foi Atendimento telefônico.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	16	3	0	0	1



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	20	0



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: FISIOTERAPIA

**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

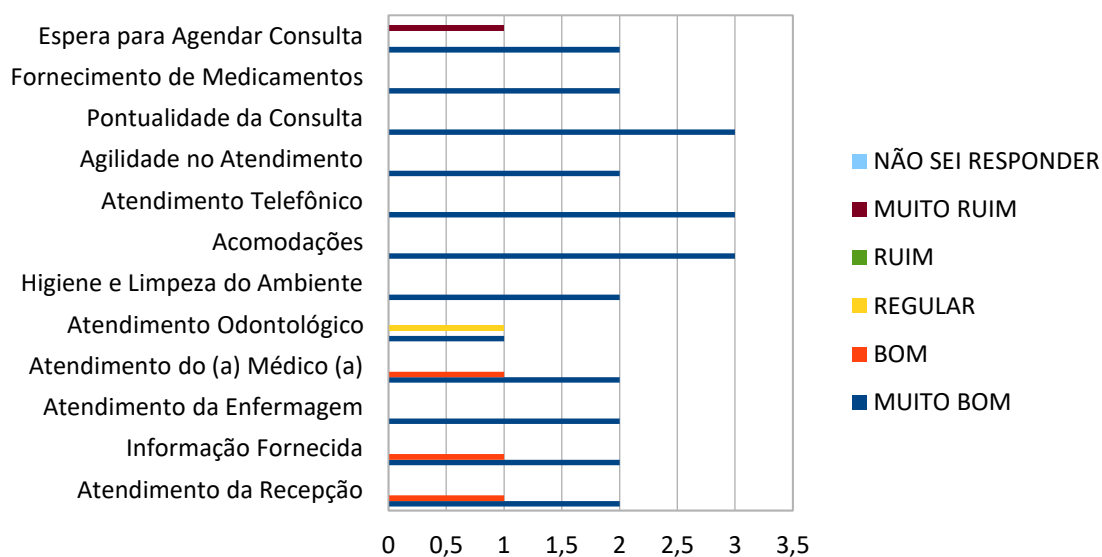
Usuário 01	Queria dizer que vocês têm uma excelente Fisioterapeuta a Franciole. Muito atenciosa, simpática, gosto muito do trabalho dela.
Usuário 02	Não, sou atendido por Franciole, ótima fisioterapeuta. Quando ela saiu de férias aguardei 10 dias só para ser atendida por ela.
Usuário 03	Sou atendida pela fisioterapeuta Franciole, muito interativa, tratamento de primeira linha. Só faço fisioterapia com ela.
Usuário 04	Fui muito bem atendida - Fisioterapeuta 10
Usuário 05	Ponto de melhoria nenhum, apenas falar que o fisioterapeuta Fernando é excelente no trabalho que faz, muito atencioso e prestativa, competente em todos os sentidos, como passa os exercícios, como explica. Tive sorte de ter um profissional tão atencioso, competente e prestativo como ele.
Usuário 06	Aos profissionais, atendimento e dedicação excelente.
Usuário 07	Aqui deixo meu agradecimento a todos pela atenção, carinho. Pois quando precisei fazer Fisioterapia no passado não fui tão bem atendido, o qual foi aqui pela Fisioterapeuta Fran.
Usuário 08	Estando no início do tratamento, não tenho muito o que apontar. Fisioterapeuta Franciole é muito atenciosa, porém a demora para ser marcada a fisioterapia foi um pouco demorada, fora o estacionamento. O estacionamento que há é somente para funcionários. Eu como uma pessoa idosa com dificuldade para me locomover fico extremamente descontente com isso.
Usuário 09	Queremos que a Franciole seja recontratada de novo, porque é ótima Fisioterapeuta, atenciosa e carinhosa com seus pacientes.
Usuário 10	Fui muito bem atendida pela Fisioterapeuta Franciole, muito prestativa nas queixas informadas, sempre alegre que levanta a auto estima do paciente nessa situação difícil. Uma sugestão se poderia colocar mais ventiladores, a área é muito grande e não comporta os que tem.
Usuário 11	Instalação de Ar-condicionado

Usuário 12	A Fisioterapeuta Franciole, é uma excelente profissional, é ótima. Poderia ter ar-condicionado ou mais ventiladores para nós, e para os profissionais.
Usuário 13	Minha observação é que com a contratação dos fisioterapeutas, melhorou o tempo de espera das fisioterapias. O atendimento está melhor. A melhor fisioterapeuta que me tratou e trata é a Franciole, muito atenciosa e profissional. Sempre tenho melhoras com as fisioterapias dela.
Usuário 14	Em relação a limpeza, o banheiro precisa ser limpo. Às vezes que eu precisei usar não estava limpo. Em relação aos outros ambientes estavam organizados e limpos.
Usuário 15	Valorizando o profissional da Fisioterapia. A simpatia, dedicação da Franciole sua atenção como um todo.
Usuário 16	Atendimento muito bom. Profissional excelente
Usuário 17	Fico muito agradecido pelo profissionalismo dos profissionais, muito bom.
Usuário 18	A Fran é excelente
Usuário 19	Estou em tratamento e sou atendido com excelência pelo corpo técnico.

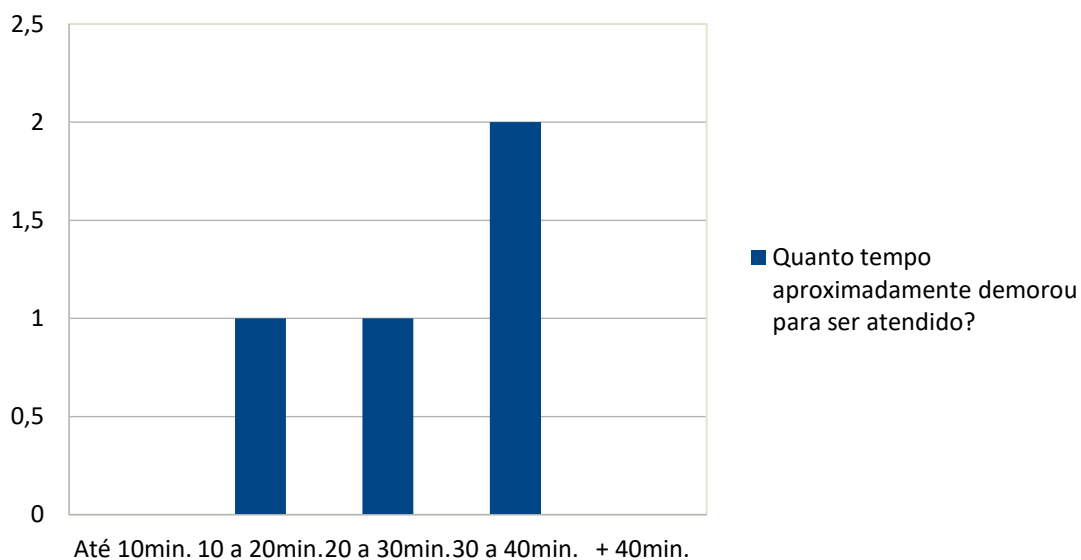
Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde GOIANÃ

Total recolhidos: 03

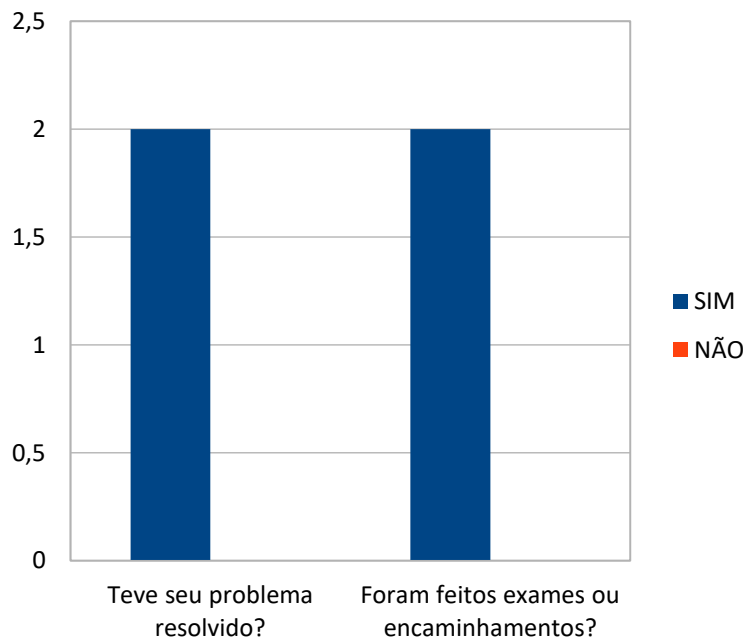
GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	2	1	0	0	0	0
Informação Fornecida	2	1	0	0	0	0
Atendimento da Enfermagem	2	0	0	0	0	0
Atendimento do (a) Médico (a)	2	1	0	0	0	0
Atendimento Odontológico	1	0	1	0	0	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	2	0	0	0	0	0
Acomodações	3	0	0	0	0	0
Atendimento Telefônico	3	0	0	0	0	0
Agilidade no Atendimento	2	0	0	0	0	0
Pontualidade da Consulta	3	0	0	0	0	0
Fornecimento de Medicamentos	2	0	0	0	0	0
Espera para Agendar Consulta	2	0	0	0	1	0



QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	0	1	1	2	0



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	2	0
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	2	0



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: GOIANÃ

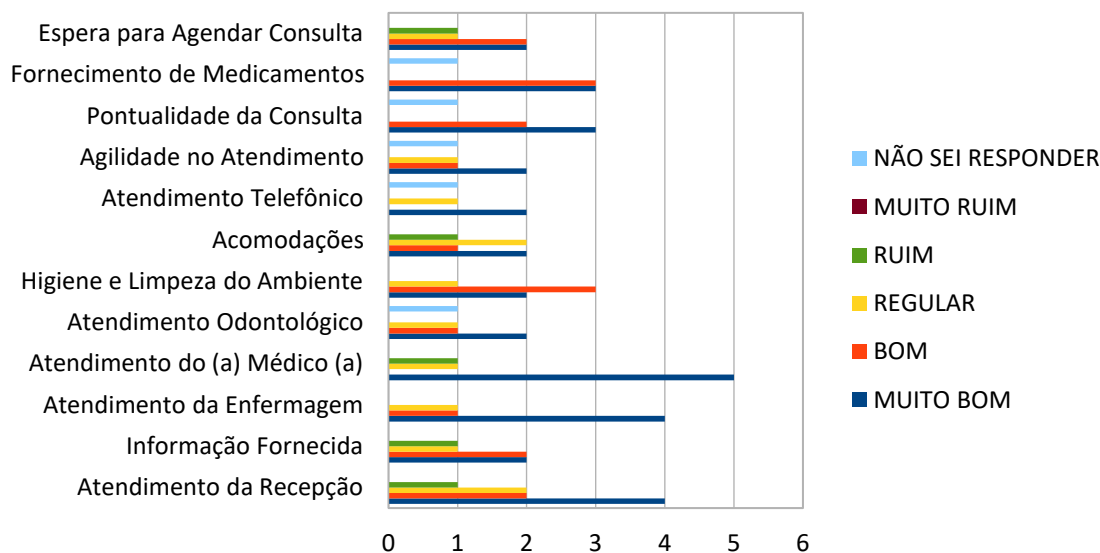
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE?”**

Usuário 01	Equipe eficiente e simpática
Usuário 02	Tem sempre a melhorar.
Usuário 03	Mais remédios, mais médicos.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde GUAÇU

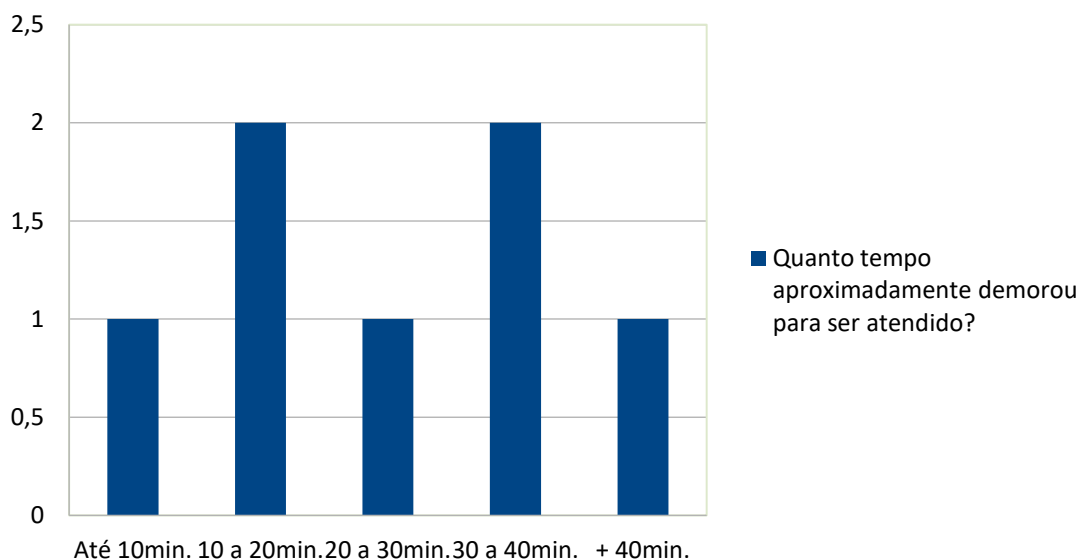
Total recolhidos: 09

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	4	2	2	1	0	0
Informação Fornecida	2	2	1	1	0	0
Atendimento da Enfermagem	4	1	1	0	0	0
Atendimento do (a) Médico (a)	5	0	1	1	0	0
Atendimento Odontológico	2	1	1	0	0	1
Higiene e Limpeza do Ambiente	2	3	1	0	0	0
Acomodações	2	1	2	1	0	0
Atendimento Telefônico	2	0	1	0	0	1
Agilidade no Atendimento	2	1	1	0	0	1
Pontualidade da Consulta	3	2	0	0	0	1
Fornecimento de Medicamentos	3	3	0	0	0	1
Espera para Agendar Consulta	2	2	1	1	0	0

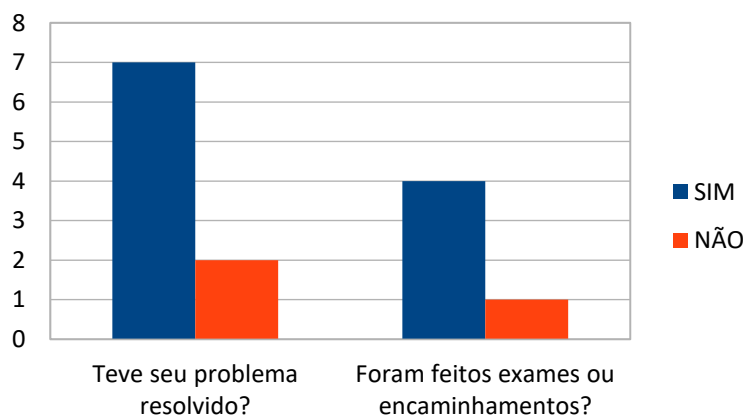


- Os pontos melhores avaliados foram o Atendimento do (a) médico (a), atendimento da enfermagem.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	1	2	1	2	1



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	7	2
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	4	1



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: GUAÇU

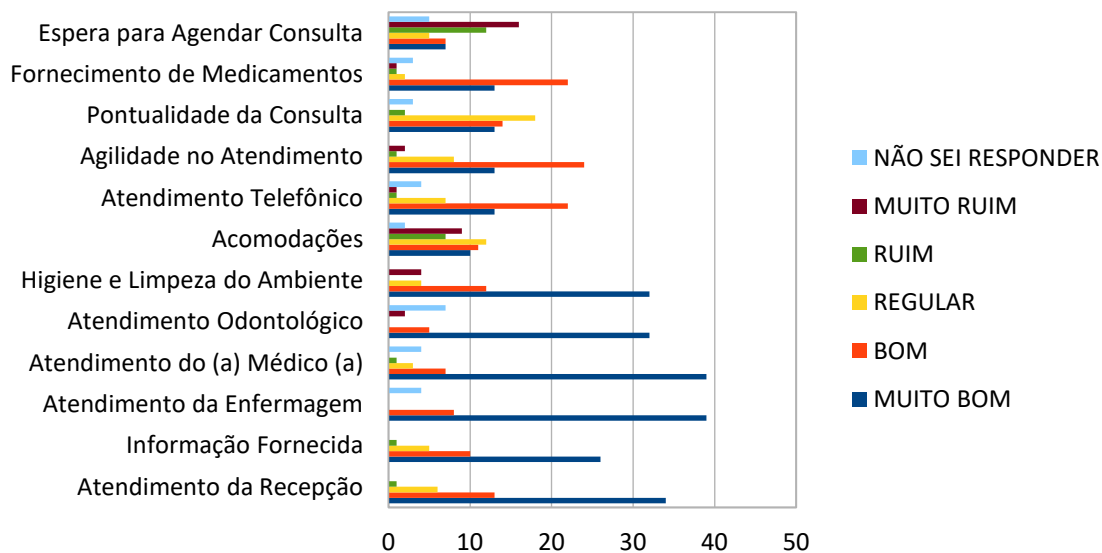
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

Usuário 01	A fila demora muito, falta funcionário, falta de organização. Após a consulta com a médica, a recepção demorou muito para apenas entregar o prontuário. Tive que ficar na fila que o pessoal tinha acabado de chegar. Dra. Paula Helena extremamente atenciosa, gentil e paciente. Ótima profissional e bem dedicada no que faz. Explica as coisas tudo certinho, sem deixar dúvidas. Estou satisfeita com a consulta (nota 10/10)
Usuário 02	Melhorar no atendimento com o pessoal
Usuário 03	Tudo perfeito. Obrigada!
Usuário 04	Queria apenas elogiar as médicas Dra. Paula e Beatrice. Ótimas Doutoradas.
Usuário 05	Moro no Mombaça e precisamos de uma unidade

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde MAYLASKY

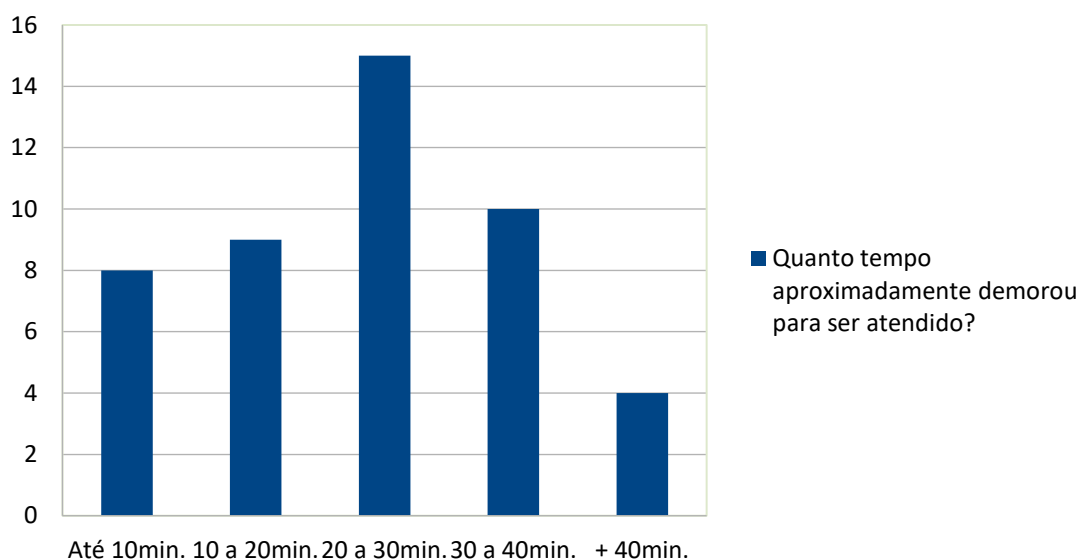
Total recolhidos: 58

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	34	13	6	1	0	0
Informação Fornecida	26	10	5	1	0	0
Atendimento da Enfermagem	39	8	0	0	0	4
Atendimento do (a) Médico (a)	39	7	3	1	0	4
Atendimento Odontológico	32	5	0	0	2	7
Higiene e Limpeza do Ambiente	32	12	4	0	4	0
Acomodações	10	11	12	7	9	2
Atendimento Telefônico	13	22	7	1	1	4
Agilidade no Atendimento	13	24	8	1	2	0
Pontualidade da Consulta	13	14	18	2	0	3
Fornecimento de Medicamentos	13	22	2	1	1	3
Espera para Agendar Consulta	7	7	5	12	16	5

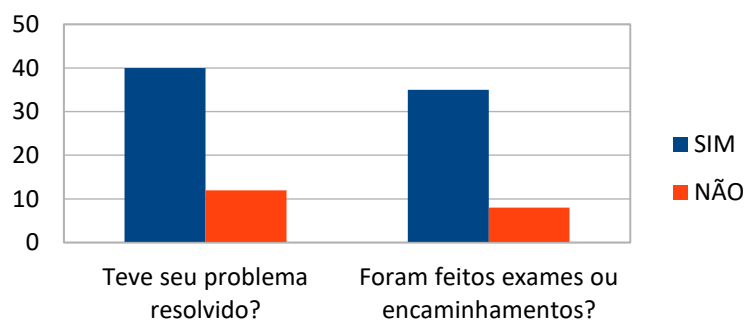


- Os pontos melhores avaliados como “Muito Bom” foram Atendimento da Enfermagem, Atendimento do (a) médico (a) e Atendimento da Recepção.
- O ponto mais avaliado como “Muito Ruim” foi Espera para agendar consulta.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	8	9	15	10	4



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	40	12
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	35	8



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: MAYLASKY

**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE?”**

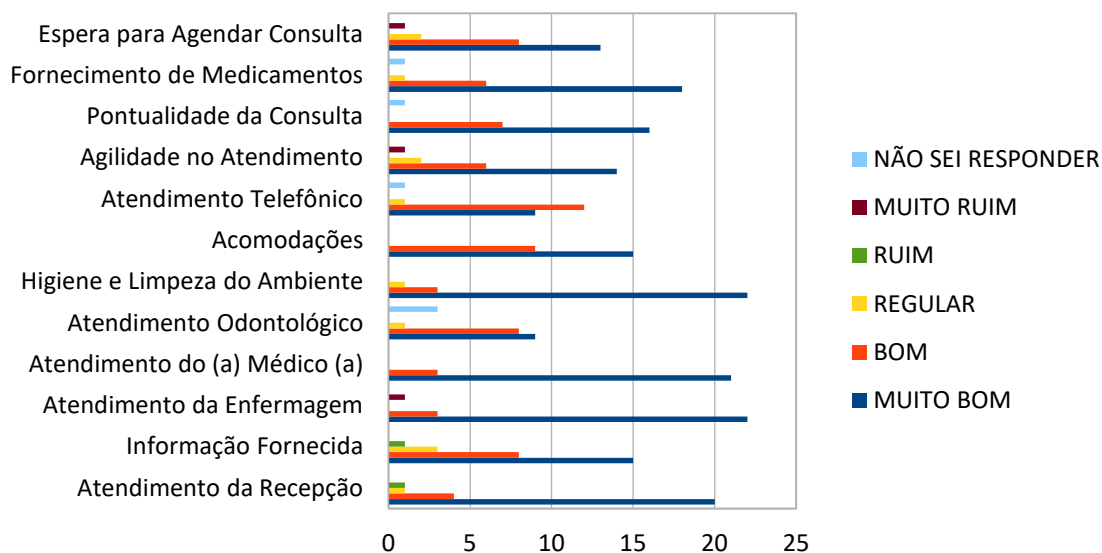
Usuário 01	O atendimento é ótimo, parabéns aos atendentes e funcionários dessa unidade
Usuário 02	Elogio a Doutora Dentista que me atendeu muito bem, competente, humana, educada. Muito diferente da japonesa bruta como um cavalo, mal acabou de aplicar anestesia e enfiou com tudo, nem esperou fazer efeito.
Usuário 03	Muito obrigada a todos pelo ótimo atendimento de todos os profissionais.
Usuário 04	Os médicos não encaminham para especialidades necessárias. Estou há anos tratando de um problema que necessito de exames adicionais e endocrinologista, porém o médico clínico insiste que é só mudar a alimentação, sendo que visto que é mudança hormonal.
Usuário 05	Sei o quanto é difícil, mais priorizar os casos mais graves e urgentes.
Usuário 06	As meninas do arquivo estão em uma sala quente passando mal de calor. Não podem colocar ventilador por conta dos papéis. Isso é desumano.
Usuário 07	Médica odontologia muito mal entendida e trata os pacientes mal.
Usuário 08	Precisa melhorar pois não cabe tanta gente dentro do postinho, muita gente em pé não dá nem para passar, muito barulho. Melhorar isso.
Usuário 09	Precisa melhorar o lugar porque tem muita gente e precisa de mais funcionários para atender a gente.
Usuário 10	Posto pequeno para muita gente, não tem onde sentar, muita gente em pé. Poucos funcionários para atender.
Usuário 11	Precisa contratar mais funcionários para atender mais rápido.
Usuário 12	Precisa de mais cadeiras para sentar, é muita gente em pé, é muito quente o corredor é ruim andar. Acho que não cabe tanta gente. Mais funcionários para atender a gente, muita fila.

Usuário 13	Um absurdo o médico Leandro atrasar para trabalhar 1h e 20 min. Falta de respeito com o ser humano. Quando vamos resolver estes problemas? Está consulta de hoje já tinha sido reagendada. Era na quinta a tarde, ele não veio trabalhar.
Usuário 14	Precisa aumentar o tamanho do posto, é pequeno demais e fica muito cheio principalmente dia de coleta de exames.
Usuário 15	Melhorar o prédio porque está muito cheio. Pessoas sentada e em pé mal dá para andar falta espaço.
Usuário 16	Melhorar ventilação porque é insuficiente para o tamanho do prédio e quantidade de pessoas.
Usuário 17	Moça do arquivo Shirley demora muito para atender.
Usuário 18	Mais médicos
Usuário 19	Funcionários mais competentes.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde SABOÓ

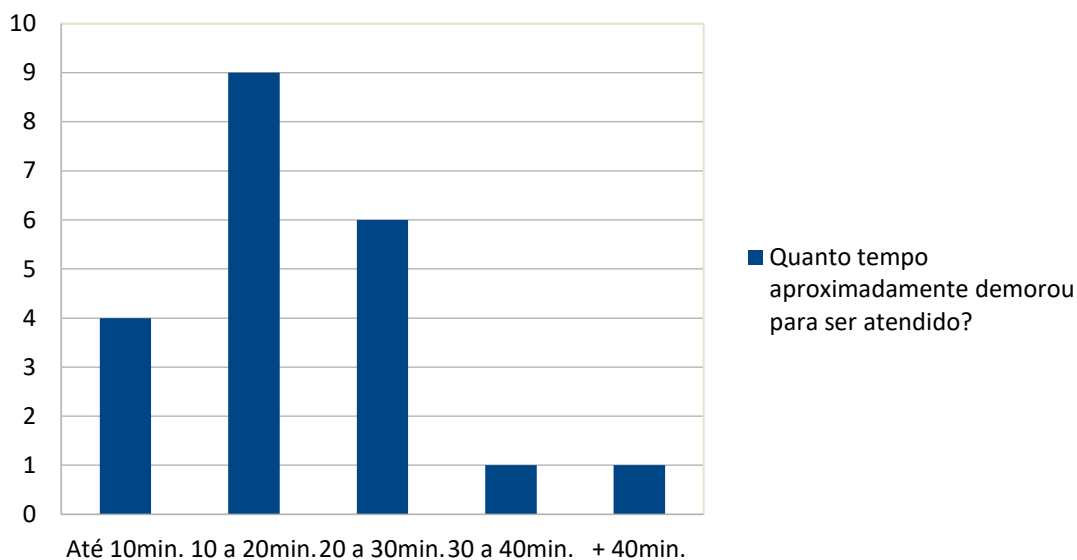
Total recolhidos: 27

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	20	4	1	1	0	0
Informação Fornecida	15	8	3	1	0	0
Atendimento da Enfermagem	22	3	0	0	1	0
Atendimento do (a) Médico (a)	21	3	0	0	0	0
Atendimento Odontológico	9	8	1	0	0	3
Higiene e Limpeza do Ambiente	22	3	1	0	0	0
Acomodações	15	9	0	0	0	0
Atendimento Telefônico	9	12	1	0	0	1
Agilidade no Atendimento	14	6	2	0	1	0
Pontualidade da Consulta	16	7	0	0	0	1
Fornecimento de Medicamentos	18	6	1	0	0	1
Espera para Agendar Consulta	13	8	2	0	1	0

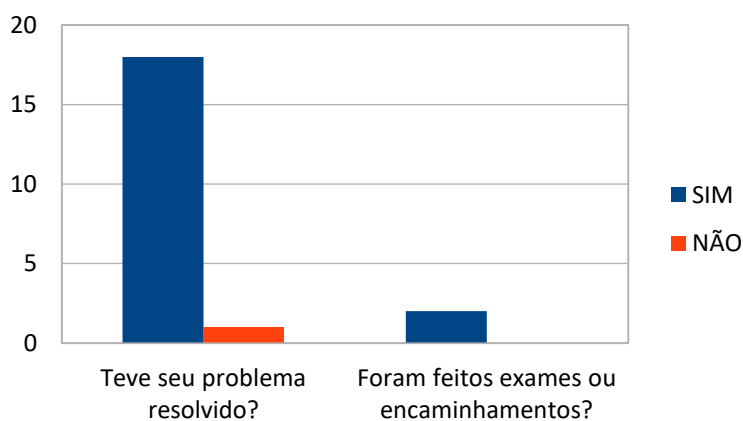


- Os pontos melhores avaliados foram Atendimento da Enfermagem, Higiene e Limpeza do ambiente e Atendimento da Recepção.
- Os pontos menos avaliados foram Atendimento Odontológico e Atendimento Telefônico.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	4	9	6	1	1



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	18	1
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	2	0



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: SABOÓ

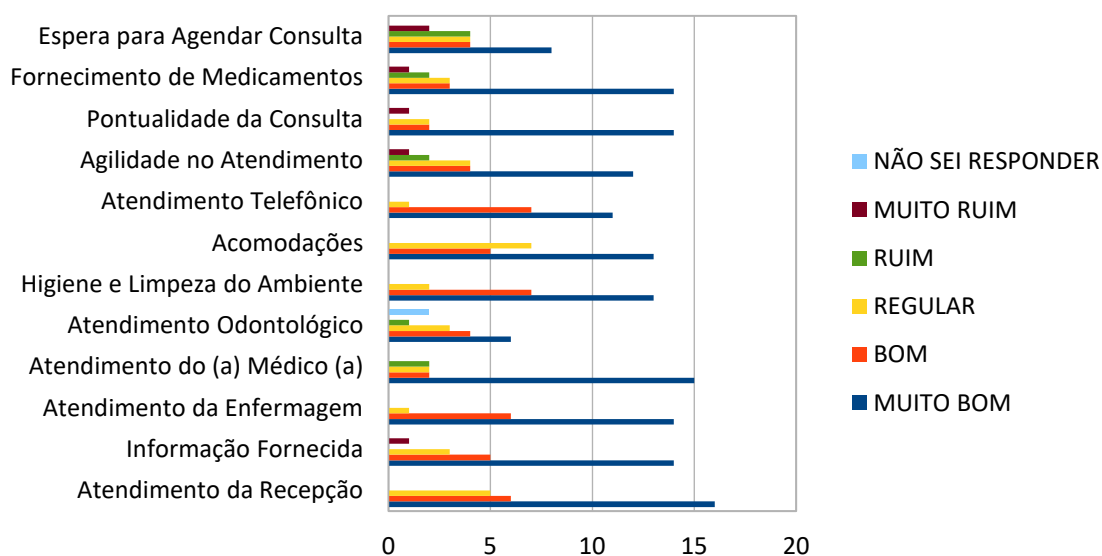
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

Usuário 01	Faxineira nota 10 de 10
Usuário 02	O posto sempre está limpo.
Usuário 03	Para a funcionária Luiza parar de encher o saco.
Usuário 04	As informações dadas ao paciente (que no geral são idosos), deveria ser mais intensa, sem meias palavras ou quase nenhuma informação.
Usuário 05	Precisamos de lugar para veículos e cobertura do lado de fora (Chuva).
Usuário 06	Mais educação na recepção.
Usuário 07	Todos da equipe são muito educados. O posto sempre muito organizado e limpo.
Usuário 08	Todos me atende na boa.
Usuário 09	Atendimento maravilhoso
Usuário 10	Limpeza impecável, mato alto.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde SÃO JOÃO NOVO

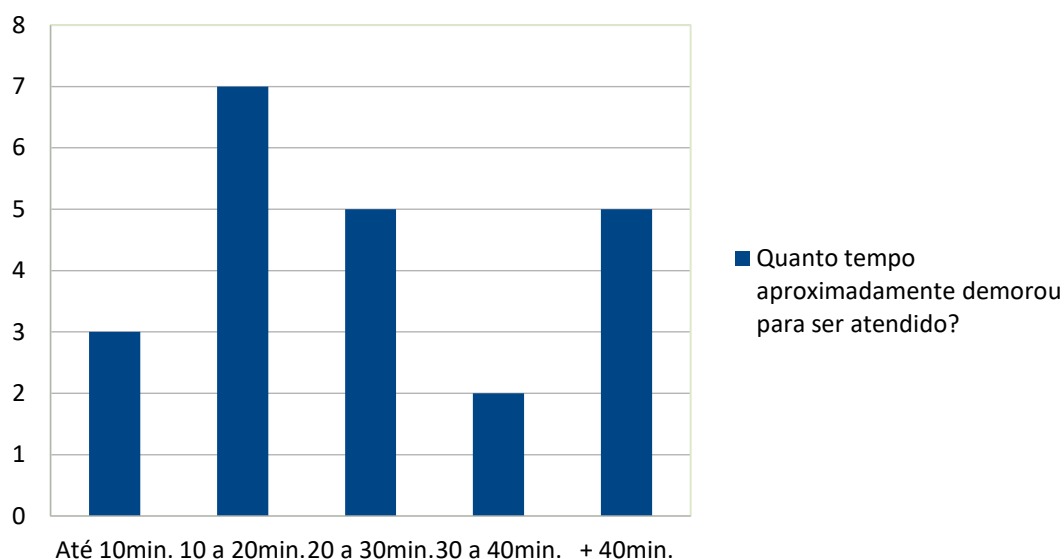
Total recolhidos: 29

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	16	6	5	0	0	0
Informação Fornecida	14	5	3	0	1	0
Atendimento da Enfermagem	14	6	1	0	0	0
Atendimento do (a) Médico (a)	15	2	2	2	0	0
Atendimento Odontológico	6	4	3	1	0	2
Higiene e Limpeza do Ambiente	13	7	2	0	0	0
Acomodações	13	5	7	0	0	0
Atendimento Telefônico	11	7	1	0	0	0
Agilidade no Atendimento	12	4	4	2	1	0
Pontualidade da Consulta	14	2	2	0	1	0
Fornecimento de Medicamentos	14	3	3	2	1	0
Espera para Agendar Consulta	8	4	4	4	2	0

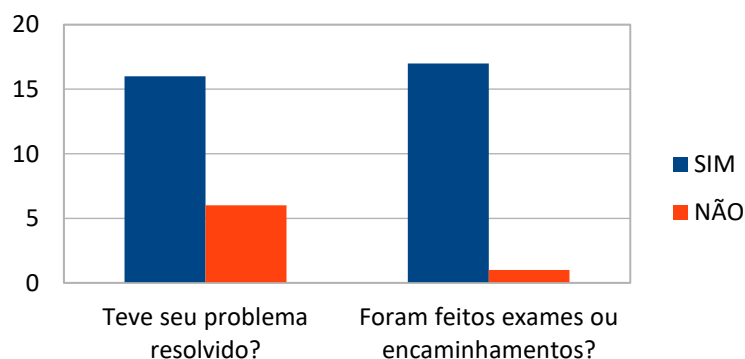


- OS pontos melhores avaliados foram Atendimento da Recepção, Atendimento do (a) Médico (a)
- Os pontos menos avaliados foram Espera para Agendar Consulta e Atendimento Odontológico.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	3	7	5	2	5



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	16	6
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	17	1



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: SÃO JOÃO NOVO

**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE?”**

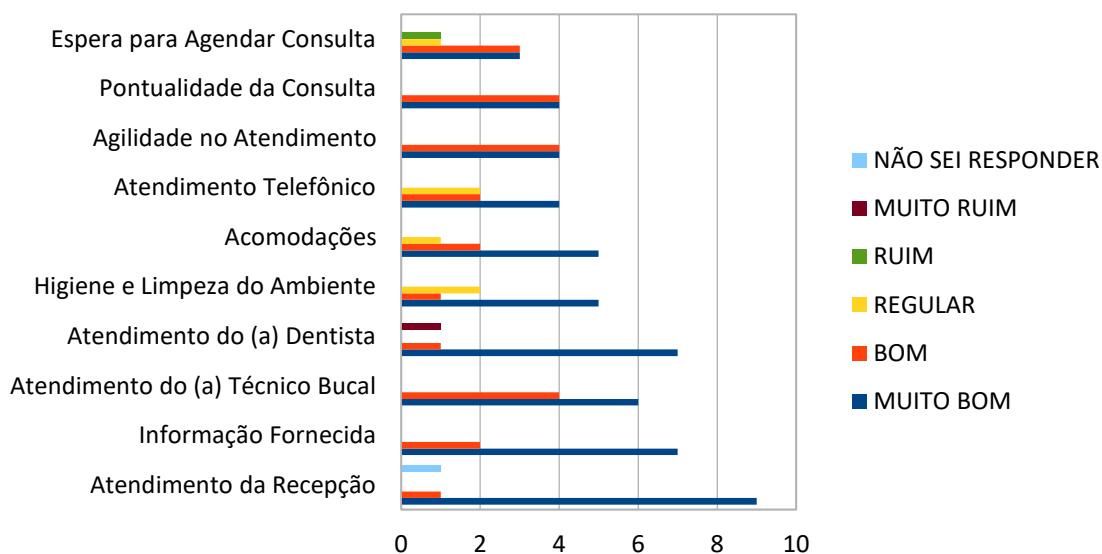
Usuário 01	Ressalto em minha observação o excelente atendimento do Doutor Gabriel. Por mais médicos atenciosos e com amor a profissão. Parabéns!
Usuário 02	Gostaria de agradecer o atendimento do Doutor Clínico Gabriel dos Santos. Excelente consulta!
Usuário 03	Gostaria de deixar o meu agradecimento para o Dr. Gabriel. Excelente atendimento, muito atencioso. Está de parabéns!
Usuário 04	Fornecimento de medicamentos é muito pouco, muito tempo para ser chamado pelo especialista (Obs.: + 1 ano)
Usuário 05	Precisa de uma pediatra melhor, mais ágil e responsável.
Usuário 06	As consultas são marcadas em horários que nunca são cumpridos, pois o erro começa com os médicos que começam sempre os atendimentos com atraso e os próximos são atendidos por ordem de chegada. Hoje a consulta do meu filho de 2 anos estava marcada para às 13:00. Já são 14:00 horas e ainda estou aqui, e a paciente de 12:20 acabou de ser atendida. São consultas marcadas e não deveria ser dessa forma.
Usuário 07	Atendimento de todos, ótimo, tudo maravilhoso. Dr. Gustavo ótimo.
Usuário 08	A moça da Farmácia é mal-educada. Não se levanta para dar os remédios, não se levanta para pegar a receita, temos que esticar as mãos. Para mim tinha que ser uma pessoa de fora, pois elas conhecem os moradores, então tratam mal e acabam não explicando como tomar o remédio, e nem se quer olha na cara do paciente.
Usuário 09	Creio que assim pode melhorar. Deus o abençoe!
Usuário 10	Os funcionários dão prioridade para parentes e amigos que nem moram aqui.
Usuário 11	Para o bom funcionamento ser duradouro e eterno. Basta o bom funcionamento ser diário e permanente.
Usuário 12	Demora no agendamento de consultas.
Usuário 13	Acho que deveria ter algum lanchinho para comer.
Usuário 14	As meninas e os médicos são todos maravilhosos. Gostaria de agradecer a todos.
Usuário 15	Agradeço as enfermeiras, os médicos, as moças da farmácia, limpeza em geral pelo bom atendimento. A administrativo Lisandra ótimo atendimento.

Usuário 16	Precisamos que a UBS se transforme em PA urgente.
Usuário 17	Todos estão de parabéns!
Usuário 18	Eu nunca tive problemas com os atendimentos, pessoas atenciosas.
Usuário 19	Os atendentes são muitos prestativos e legais.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços do SISO

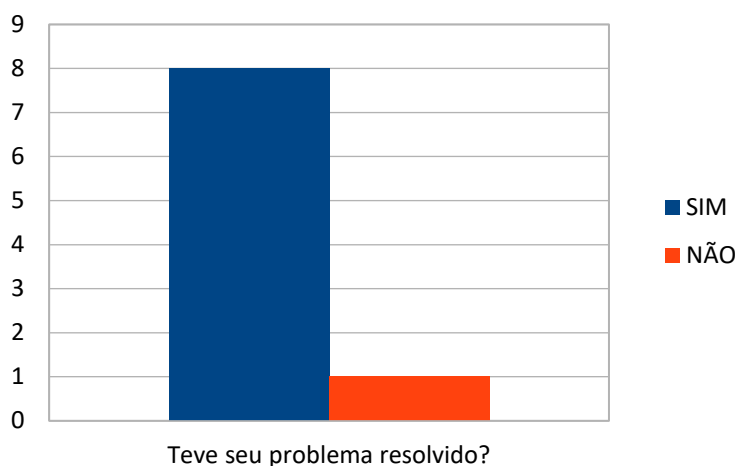
Total recolhidos: 10

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	9	1	0	0	0	1
Informação Fornecida	7	2	0	0	0	0
Atendimento do (a) Técnico Bucal	6	4	0	0	0	0
Atendimento do (a) Dentista	7	1	0	0	1	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	5	1	2	0	0	0
Acomodações	5	2	1	0	0	0
Atendimento Telefônico	4	2	2	0	0	0
Agilidade no Atendimento	4	4	0	0	0	0
Pontualidade da Consulta	4	4	0	0	0	0
Espera para Agendar Consulta	3	3	1	1	0	0



QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	7	2	0	0	0

QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	8	1



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: SISO

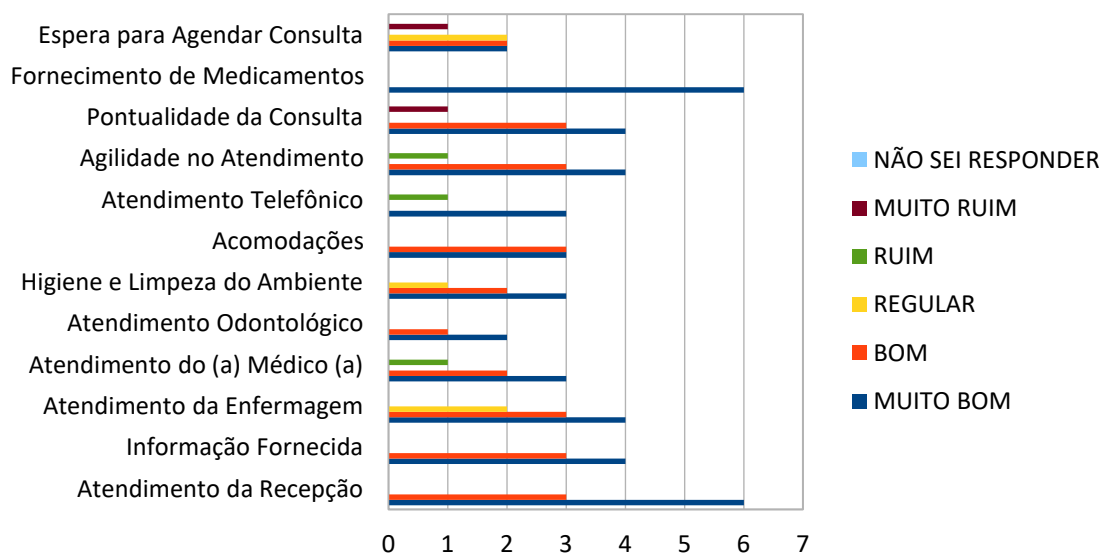
“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O SERVIÇO DE SAÚDE? ”

USUÁRIO 1:	Dr. Rodrigo educado, ético. É ótimo profissional.
USUÁRIO 2:	Agente bucal Lara excelente e educada.
USUÁRIO 3:	Dr. Rodrigo muito educado e humano juntamente com a Lari
USUÁRIO 4 :	Ótimo atendimento como um todo desde a recepção.
USUÁRIO 5 :	A Dentista Japonesa atende muito mal. É estúpida
USUÁRIO 6 :	Quando chove tem que pôr balde
USUÁRIO 7 :	Limpeza recepção, escada e banheiro.
USUÁRIO 8 :	Ótimo.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde TABOÃO

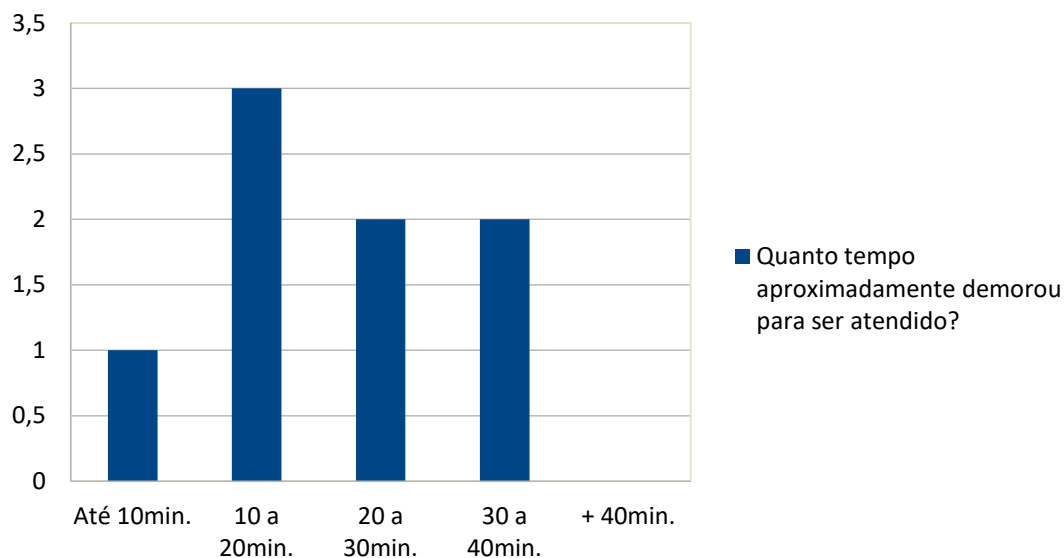
Total recolhidos: 09

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	6	3	0	0	0	0
Informação Fornecida	4	3	0	0	0	0
Atendimento da Enfermagem	4	3	2	0	0	0
Atendimento do (a) Médico (a)	3	2	0	1	0	0
Atendimento Odontológico	2	1	0	0	0	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	3	2	1	0	0	0
Acomodações	3	3	0	0	0	0
Atendimento Telefônico	3	0	0	1	0	0
Agilidade no Atendimento	4	3	0	1	0	0
Pontualidade da Consulta	4	3	0	0	1	0
Fornecimento de Medicamentos	6	0	0	0	0	0
Espera para Agendar Consulta	2	2	2	0	1	0

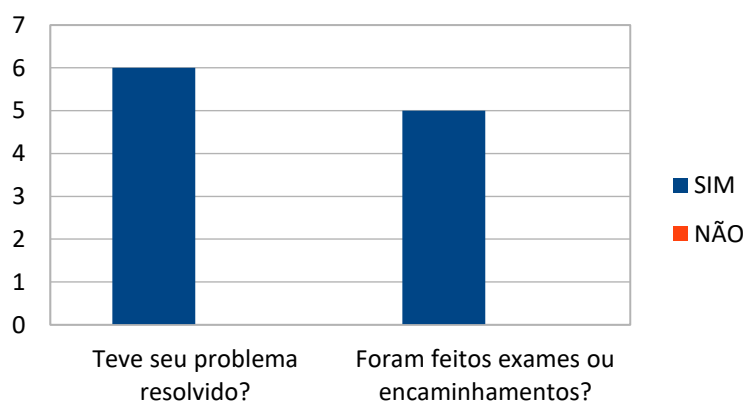


- Os pontos melhores avaliados foram Atendimento da Recepção e Fornecimento de Medicamentos.
- Os pontos menos avaliados foram o tempo de Espera para agendar consulta e Atendimento Odontológico.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	1	3	2	2	0



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	6	0
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	5	0



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: TABOÃO

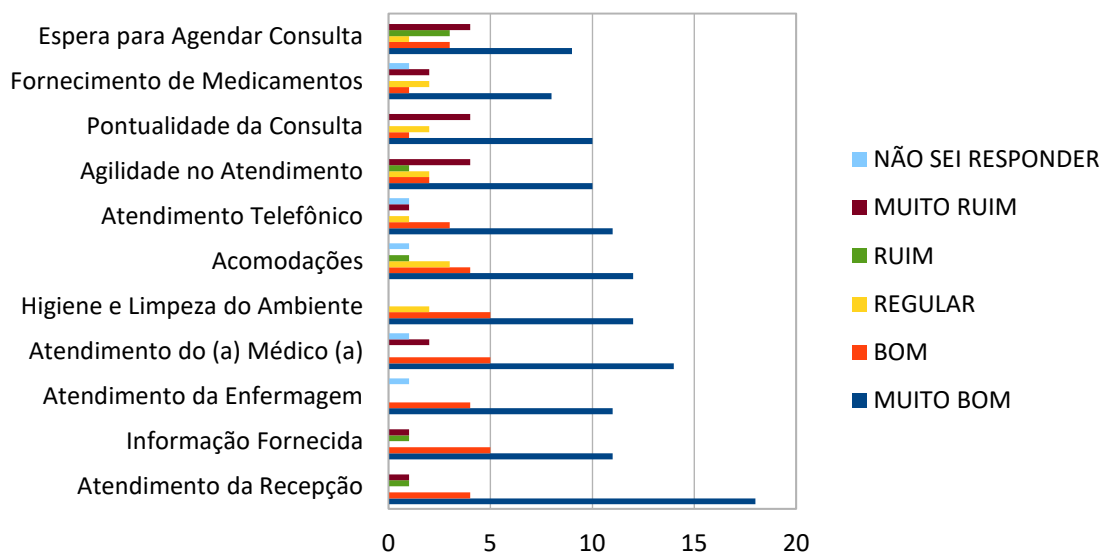
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

Usuário 01	O pessoal da unidade é bastante prestativo e atencioso. Dra. Marília atende bem, a recepção também. As enfermeiras foram ótimas na administração de medicamentos. E a moça da farmácia é excepcional. O problema é a grande demanda de consultas e exames.
Usuário 02	Dentista tirou meleca do nariz e não lavou as mãos. Auxiliar do Dentista pega material esterilizado com a mesma luva que pegou outros objetos não higienizados, maçaneta de porta, papéis de impressão, coisas que caíram no chão. Agendamento bagunçado.
Usuário 03	Continue assim com esse serviço maravilhoso.
Usuário 04	Amei o atendimento da Dra. Gabriela, parecia atendimento particular. Amei também o atendimento da Farmácia, pessoa muito preparada para atender o público.
Usuário 05	Perfeito
Usuário 06	Dra. Anselma péssima.
Usuário 07	Sempre podemos melhorar.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde UNIDADE CENTRAL

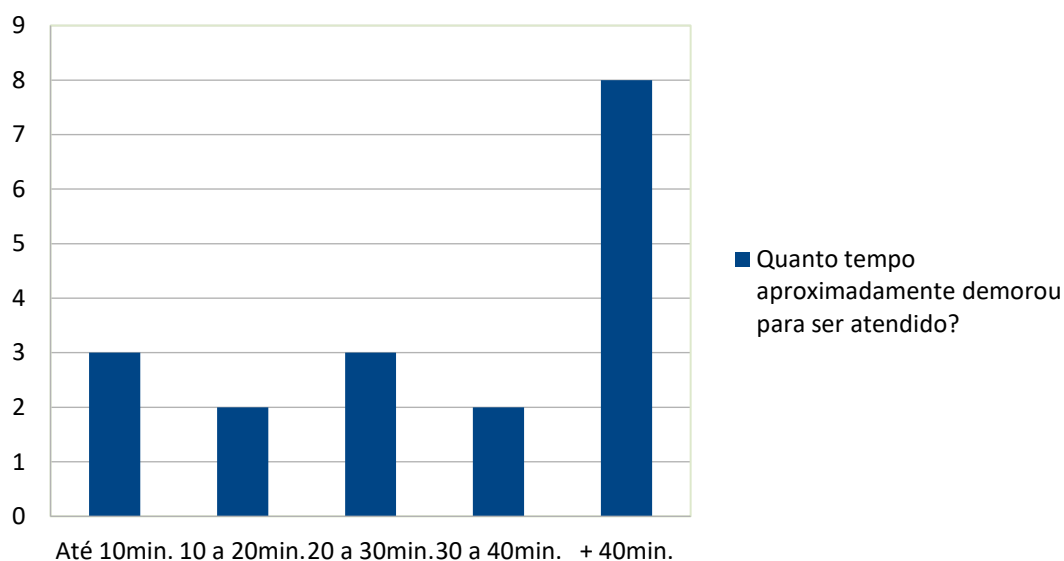
Total recolhidos: 28

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	18	4	0	1	1	0
Informação Fornecida	11	5	0	1	1	0
Atendimento da Enfermagem	11	4	0	0	0	1
Atendimento do (a) Médico (a)	14	5	0	0	2	1
Higiene e Limpeza do Ambiente	12	5	2	0	0	0
Acomodações	12	4	3	1	0	1
Atendimento Telefônico	11	3	1	0	1	1
Agilidade no Atendimento	10	2	2	1	4	0
Pontualidade da Consulta	10	1	2	0	4	0
Fornecimento de Medicamentos	8	1	2	0	2	1
Espera para Agendar Consulta	9	3	1	3	4	0

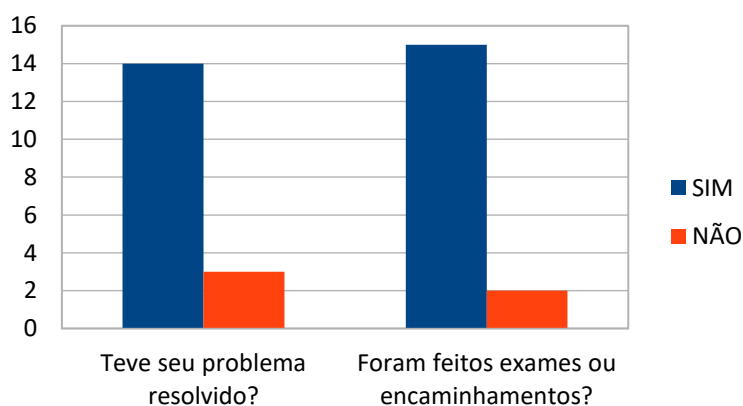


- Os pontos melhores avaliados foram Atendimento da Recepção, Atendimento do (a) Médico (a).
- Os pontos menos avaliados foram Fornecimento de Medicamentos e o tempo de Espera para agendar consulta.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido?	3	2	3	2	8



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	14	3
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	15	2



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: UNIDADE CENTRAL

**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

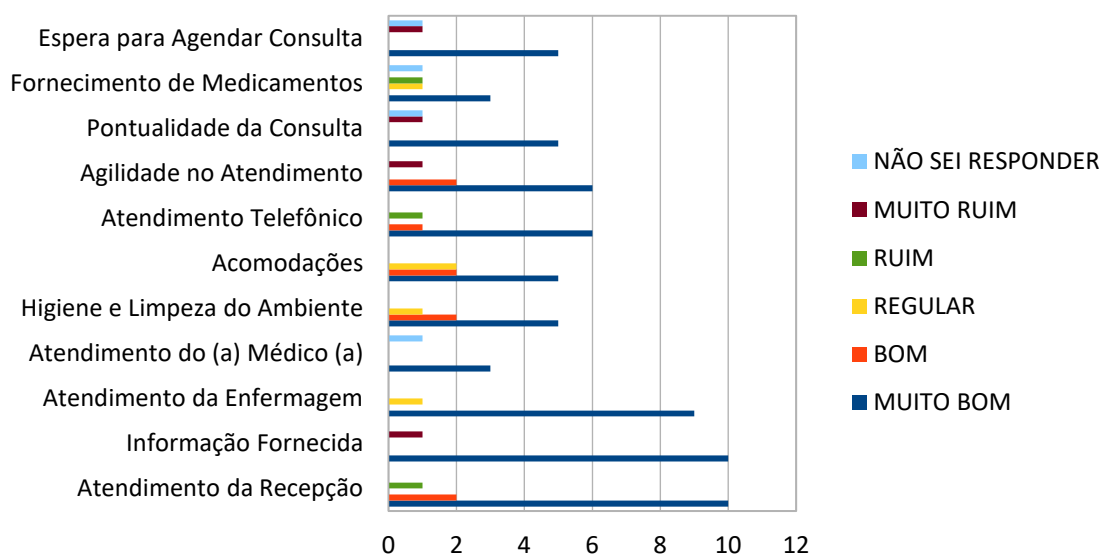
Usuário 01	Todos os profissionais limpeza, enfermagem, recepção, administrativo e médicos, são ótimos.
Usuário 02	Dr. Mendes um grosso que possui alergia a paciente.
Usuário 03	Seria bom rever os especialistas. Ele tem alergia de doentes, eu fui atendida de pé. Nota zero para o Dr. Mendes.
Usuário 04	Muitos pacientes agendados para o mesmo horário e atendimento, preferencial sem critério. Não há triagem, acolhimento para atendimento em sequência otimizada e eficiente.
Usuário 05	Fui atendida pelo Neurologista, os funcionários são bons, principalmente a Rose.
Usuário 06	Muita demora para fazer exame de glaucoma. Muita demora
Usuário 07	Profissional Dra. Renata excelente. Recepção excelente
Usuário 08	Até o prezado momento tudo ótimo.
Usuário 09	Ótimo atendimento, equipe de parabéns. Limpeza impecável.
Usuário 10	A enfermeira Daniela é excelente, muito atenciosa, simpática e tira as nossas dúvidas.
Usuário 11	Tanto para consulta quanto para ser atendido na recepção demora muito. Toda vez que cheguei na recepção não tinha ninguém e demorou pelo menos meia hora para chegar.
Usuário 12	Cadeiras de espera expostas ao tempo (sol e chuva). Não sabe dizer tempo para ser encaminhado para outras unidades.
Usuário 13	Oferecer terapia para os profissionais da saúde (médicos).
Usuário 14	O oftalmologista solicitou exame que deve ser realizado no SUS - BOS de Sorocaba. Foi informado que o agendamento deverá levar + - 1 ano.
Usuário 15	Contrata mais médicos.
Usuário 16	Precisa ser mais rápido. Atendimento excelente

Usuário 17	Eu e minhas filhas passamos no Centro de Especialidades e o atendimento sempre foi excelente. Os médicos são muito atenciosos e precisos com o diagnóstico. Na recepção Mayara é educada, simpática e ágil no atendimento. No setor administrativo Daniela, Rosana e Bruna tiraram todas as minhas dúvidas, me atenderam super bem, me auxiliaram com os encaminhamentos e fizeram de tudo para me ajudar com as consultas e exames. São maravilhosas.
Usuário 18	Atendimento de qualidade. Problema resolvido pela administração (Daniela e Rosana)
Usuário 19	Horário agendado não condiz com horário de atendimento. Os atendimentos são por ordem de chegada. Fazendo com que os pacientes esperem por mais de 40 minutos para serem atendidos.
Usuário 20	Ótimo.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

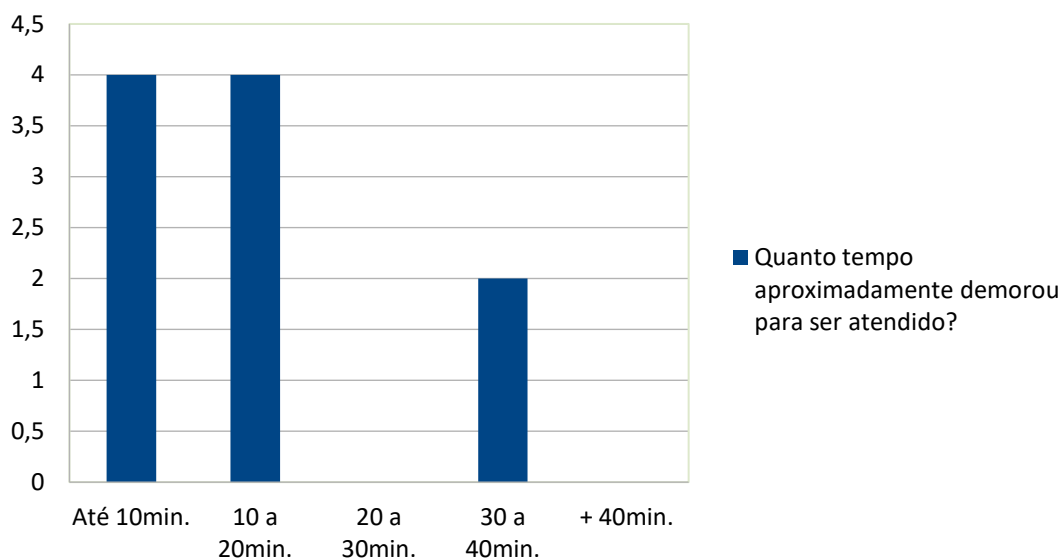
Total recolhidos: 14

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	10	2	0	1	0	0
Informação Fornecida	10	0	0	0	1	0
Atendimento da Enfermagem	9	0	1	0	0	0
Atendimento do (a) Médico (a)	3	0	0	0	0	1
Higiene e Limpeza do Ambiente	5	2	1	0	0	0
Acomodações	5	2	2	0	0	0
Atendimento Telefônico	6	1	0	1	0	0
Agilidade no Atendimento	6	2	0	0	1	0
Pontualidade da Consulta	5	0	0	0	1	1
Fornecimento de Medicamentos	3	0	1	1	0	1
Espera para Agendar Consulta	5	0	0	0	1	1

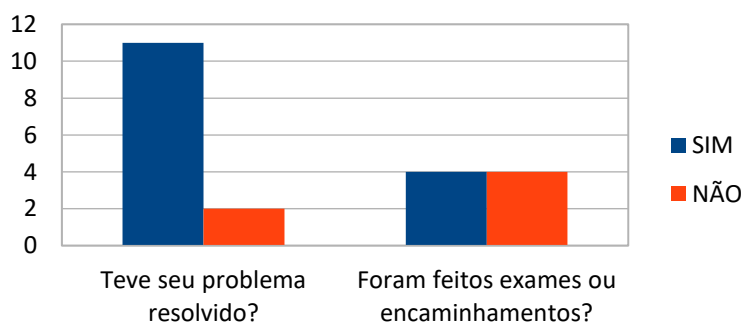


- Os pontos melhores avaliados foram Atendimento da Recepção, Informação Fornecida e Atendimento da Enfermagem.
- Os pontos menos avaliados foram Atendimento do (a) Médico (a) e Fornecimento de Medicamentos.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	4	4	0	2	0



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	11	2
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	4	4



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

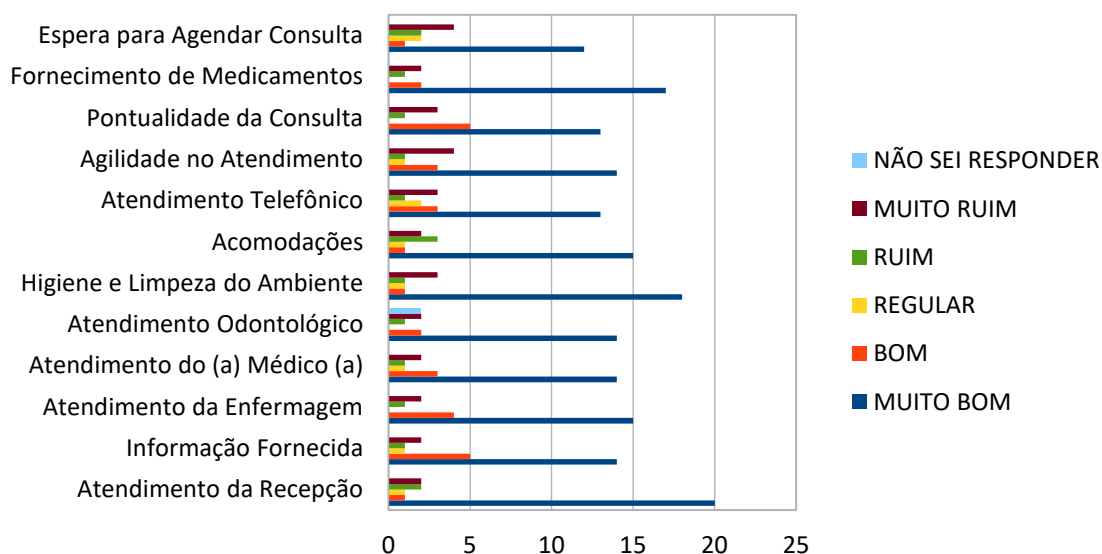
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

Usuário 01	Ótimo atendimento Técnica de Enfermagem Flávia. Educada, mãos de fada
Usuário 02	Fui muito bem atendido pela Flávia.
Usuário 03	O atendimento que sempre espero é da eficientíssima Flávia. Simpática e explica tudo
Usuário 04	Foi muito rápido
Usuário 05	A sala de espera é ruim, não há espaço para acomodar todo mundo.
Usuário 06	Atender melhor os Idosos. Melhorar nas informações
Usuário 07	No momento, não!

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde VILA NOVA

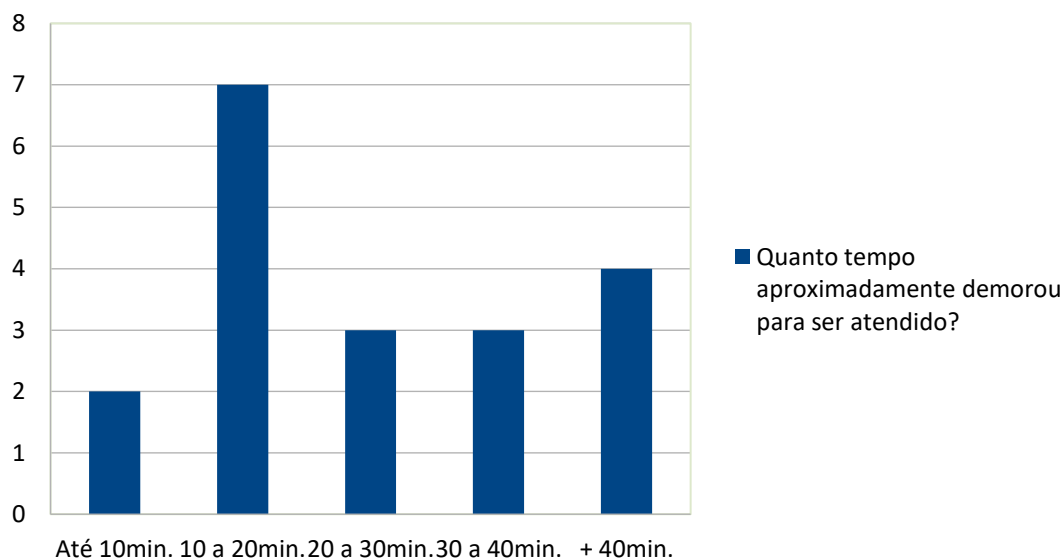
Total recolhidos: 26

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	20	1	1	2	2	0
Informação Fornecida	14	5	1	1	2	0
Atendimento da Enfermagem	15	4		1	2	0
Atendimento do (a) Médico (a)	14	3	1	1	2	0
Atendimento Odontológico	14	2		1	2	2
Higiene e Limpeza do Ambiente	18	1	1	1	3	0
Acomodações	15	1	1	3	2	0
Atendimento Telefônico	13	3	2	1	3	0
Agilidade no Atendimento	14	3	1	1	4	0
Pontualidade da Consulta	13	5	0	1	3	0
Fornecimento de Medicamentos	17	2	0	1	2	0
Espera para Agendar Consulta	12	1	2	2	4	0

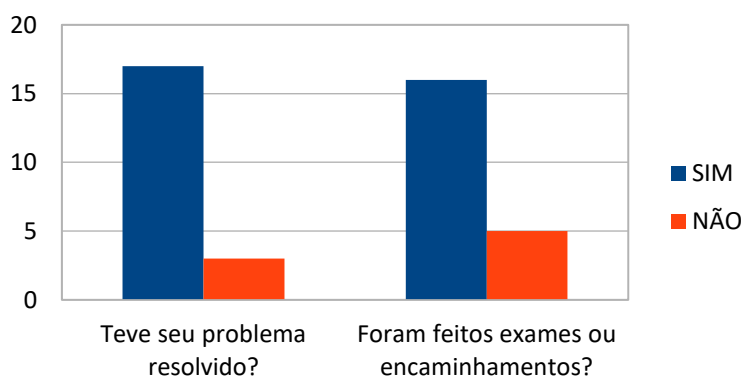


- Os pontos melhores avaliados foram Atendimento da Recepção, Higiene e Limpeza do Ambiente e Fornecimento de Medicamentos.
- Os pontos menos avaliados foram Espera para Agendar Consulta, Pontualidade da Consulta e Atendimento Telefônico.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	2	7	3	3	4



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	17	3
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	16	5



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: VILA NOVA

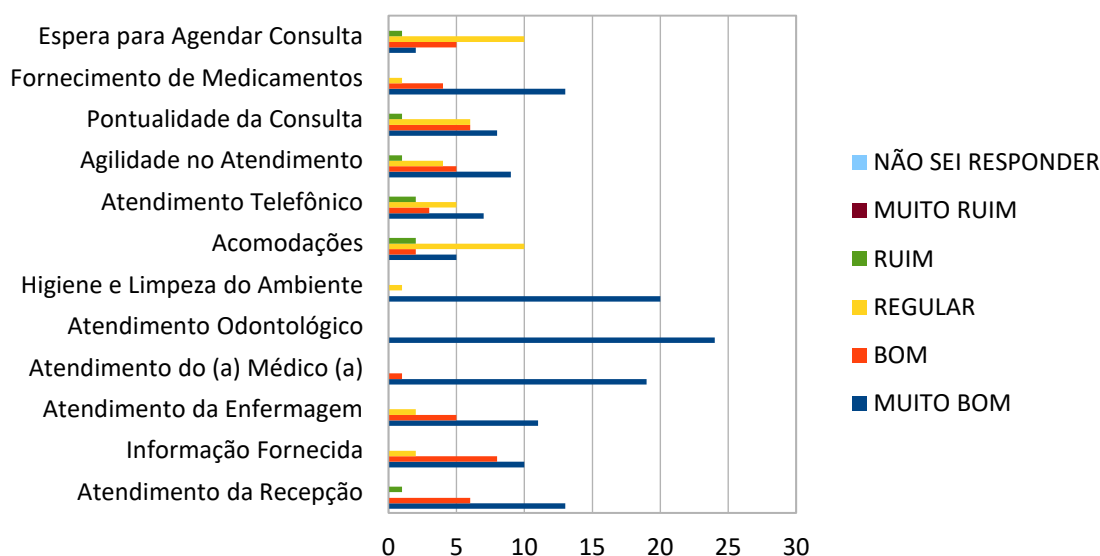
**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE? ”**

Usuário 01	Tudo. O posto é muito horrível e ruim. Posto Lixo!
Usuário 02	Tudo.
Usuário 03	Na sexta-feira o posto fecha às 15:00. Eu com dor, eles profissionais de saúde tratam mal.
Usuário 04	Mais Médicos e Dentistas.
Usuário 05	Não tenho do que reclamar. Gosto do atendimento das funcionárias.
Usuário 06	Nada declarar
Usuário 07	Nada declarar
Usuário 08	De todas as UBS essa é a de melhor atendimento de recepção e enfermagem
Usuário 09	Compromisso para atendimentos. Precisa melhorias
Usuário 10	Mais médicos. Pediatra e Ginecologista
Usuário 11	Muita demora para tomar vacina nas crianças
Usuário 12	Gostaria que tivesse oftalmologista, pois aguardo pelo BOS ou outros. Ficamos cegos
Usuário 13	Muito bom, todos estão de parabéns. Obrigada meninas pelo atendimento.
Usuário 14	Agilidade nas consultas com especialista.
Usuário 15	A atendente Élide é maravilhosa, muito prestativa. E o enfermeiro Simeão muito atencioso
Usuário 16	Visita dos agentes de saúde na casa de pacientes com impossibilidade de locomoção.

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Saúde VILLAGIO EMÍLIA

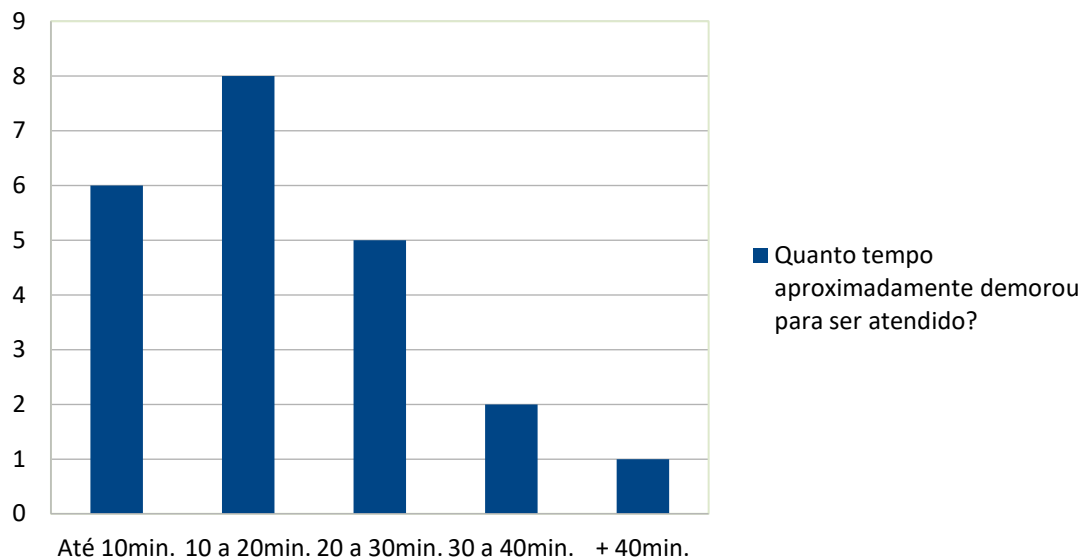
Total recolhidos: 35

GRAU DE SATISFAÇÃO	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI RESPONDER
Atendimento da Recepção	13	6	0	1	0	0
Informação Fornecida	10	8	2	0	0	0
Atendimento da Enfermagem	11	5	2	0	0	0
Atendimento do (a) Médico (a)	19	1	0	0	0	0
Atendimento Odontológico	24	0	0	0	0	0
Higiene e Limpeza do Ambiente	20	0	1	0	0	0
Acomodações	5	2	10	2	0	0
Atendimento Telefônico	7	3	5	2	0	0
Agilidade no Atendimento	9	5	4	1	0	0
Pontualidade da Consulta	8	6	6	1	0	0
Fornecimento de Medicamentos	13	4	1	0	0	0
Espera para Agendar Consulta	2	5	10	1	0	0

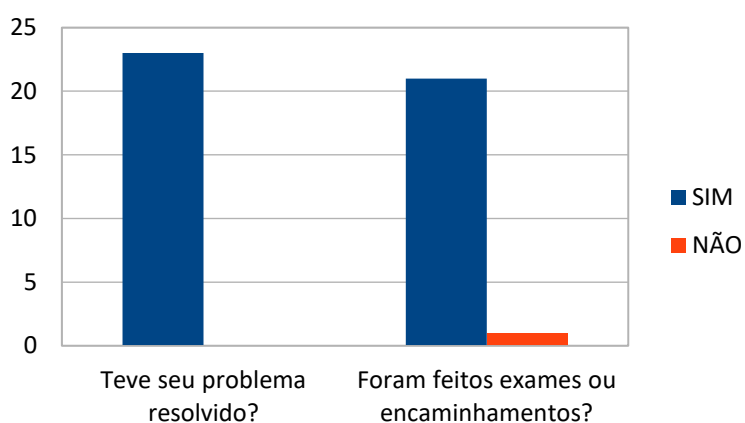


- Os pontos melhores avaliados foram Atendimento Odontológico, Higiene e Limpeza do Ambiente e Atendimento do (a) Médico (a).
- Os pontos menos avaliados foram Espera para Agendar Consulta e Acomodações.

QUESTIONAMENTO:	Até 10min.	10 a 20min.	20 a 30min.	30 a 40min.	+ 40min.
Quanto tempo aproximadamente demorou para ser atendido (a)?	6	8	5	2	1



QUESTIONAMENTO:	SIM	NÃO
Teve seu problema resolvido?	23	0
Foram feitos exames ou encaminhamentos?	21	1



RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTO POR UNIDADE: VILLAGIO EMÍLIA

**“TEM ALGUMA OBSERVAÇÃO OU PONTO DE MELHORIA PARA O
SERVIÇO DE SAÚDE?”**

Usuário 01	Posto de saúde muito bom. Atendimento muito bom. O mais bonito da saúde
Usuário 02	Fui muito bem atendida pela Doutora Thaisa muito prestativa e profissional.
Usuário 03	Fui para atendimento com a ginecologista na sala não tinha banheiro.
Usuário 04	Precisa de ar condicionado, estava muito calor e o ventilador não resolveu o problema.
Usuário 05	Moça da limpeza é muito caprichosa. As dentistas são um amor.
Usuário 06	Agradeço a Dra. Thaisa e a Raquel pelo excelente atendimento e carinho. Vocês são amáveis em tudo, desde a recepção até o fim do atendimento. Gratidão por cuidar de mim e de minha filha. Vocês fazem parte do nosso motivo de sorrir.
Usuário 07	Sem a moça da limpeza o posto fica largado, muita sujeira.
Usuário 08	Perguntei porque os banheiros estavam sujos, me falaram que era porque a moça da limpeza está de férias, e não colocam outra para limpar? Quando a moça da limpeza está aqui os banheiros ficam super limpos, mas só quando ela está aqui. Além de limpo fica bem cheiroso pra nós pacientes usar.
Usuário 09	Não agendar vários dentro do mesmo horário.
Usuário 10	Sim, fui encaminhada para o Ortopedista Dr. Mendes. Ele não quis pedir exames ao qual preciso para o INSS, porque tenho pericia. Ele há 1 ano me encaminhou para outro médico para cirurgia. Disse que se eu quisesse carta para o INSS ir no consultório dele na Precision pagar o valor de 400 reais para ele me dá a carta. Não tenho condições pois não consigo trabalhar.
Usuário 11	Atendimento odontológico para minha filha. Foi muito bem atendida pelas equipes médica e enfermagem e odontológico na Santa Casa.
Usuário 12	Ter bancos do lado de fora.
Usuário 13	Os banheiros sempre muito bem limpos. Dá gosto de usar. Em outros lugares dá nojo de usar.
Usuário 14	A moça de limpeza, caprichosa, sempre está limpando. Os banheiros bem limpos e com cheiro bom. Parabéns, moça da limpeza.
Usuário 15	Técnica de Enfermagem "A loira". Só vive reclamando, mau humor, vive no celular.
Usuário 16	Todos estão de parabéns, exceto a técnica Loira. Viver de mau humor. Forçada
Usuário 17	Quando a faxineira está no posto, tudo fica limpo, mas quando ela não está, o posto dá até nojo, principalmente os banheiros.

CONCLUSÃO

A análise dos dados revela pontos críticos e áreas de melhoria na prestação de serviços nas Unidades Básicas de Saúde de São Roque. A maioria dos usuários indicaram satisfação em algumas áreas, como atendimento da recepção, atendimento do (a) médico (a), atendimento da enfermagem, higiene e limpeza do ambiente e o Tempo de espera para agendar consulta.

Os feedbacks dos usuários indicam questões a serem abordadas, atendimento da recepção, Espera para Agendar Consulta.

É primordial que a Gestão leve em consideração esses feedbacks para implementar ações corretivas e estratégias de melhoria nos serviços prestados. A análise contínua dessas pesquisas de satisfação é essencial para garantir um atendimento de qualidade e eficaz aos usuários das Unidades de Saúde de São Roque.

Esta pesquisa é realizada quadrimestralmente para acompanhar a evolução e garantir o aprimoramento constante dos serviços oferecidos. No próximo quadrimestre será utilizado além da pesquisa impressa, também será realizada através do QR Code.

Esse é um resumo do relatório com base nos dados encontrados na pesquisa de satisfação através das Unidades Básicas de Saúde de São Roque.

São Roque, 06 de maio de 2025.

Serviço de Controle, Auditoria e Avaliação.

Ouvidoria SUS