

# RELATÓRIO INQUÉRITO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA USF COIMBRACELAS

2º Semestre 2024



**USF CoimbraCelas**

Coimbra, dezembro 2024

 USF CoimbraCelas	<h1 style="text-align: center;">Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024</h1>	Versão: <b>2024</b> Versão em vigor
		12/2024

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

De forma a centrar a prestação de cuidados na população que serve, a USF CoimbraCelas tem auscultado duas vezes por ano os seus utentes com o objetivo de avaliar o grau de satisfação.

Para esse efeito, foi aplicado um questionário elaborado com base nas questões propostas pela ACSS no “Bilhete de Identidade de Indicadores de Monitorização e Contratualização”, disponível em <https://sdm.min-saude.pt/bi.aspx?id=482&clusters=5>.

O presente relatório do processo de avaliação da satisfação dos utentes refere-se ao ano em curso.

A equipa da USF CoimbraCelas agradece, desde já, a todos os utentes que aceitaram este desafio.

## 2. ENQUADRAMENTO

Este relatório integra o processo de avaliação da satisfação dos utentes da USF CoimbraCelas, que tem como objetivos:

- Avaliar a satisfação dos seus utentes, segundo critérios nacionais.
- Elaborar o “Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024”.
- Divulgar o relatório na página da internet da USF.

### 2.1 METODOLOGIA: construção da amostra

Foi elaborado um questionário, através do Google Forms, devidamente anonimizado, contendo as questões do indicador para a Monitorização da Avaliação da Satisfação dos Utentes (código SIARS 2024.482.01).

O questionário foi enviado por e-mail aos utentes, após a aleatorização dos contactos, com eliminação de duplicados e distribuição uniforme pelos seis ficheiros médicos.

Foram enviados 1200 e-mails, dia 6.12.2024 para se atingir o limite mínimo de 150 respondentes, número validado no questionário do 1º semestre de 2024 (página web da USF)-

Obtiveram-se 164 respostas, o que corresponde a uma **taxa de sucesso de 109%** em relação ao número de respostas pretendidas.

Os dados foram analisados, partilhados por e-mail com todos os profissionais da USF e apresentados no Conselho Geral de 18-01-2025, tendo sido elaborado o presente relatório.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues



USF CoimbraCelas

# Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024  
Versão em vigor

12/2024

## 2.2 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Obtiveram-se um total de 164 respostas, com uma média, aferida pelos critérios apresentados pela ACSS, de 73,35% (Min. 16,67; Max. 100; DP 15,51).

Tabela 1 - caracterização da idade e escolaridade dos respondentes

Faixa Etária	N	%
menos de 18 anos	1	0,6%
19-34 anos	13	7,9%
35-54 anos	69	42,1%
55-64 anos	28	17,1%
65-74 anos	40	24,4%
75-84 anos	10	6,1%
85 anos ou mais	3	1,8%

Tabela 2 - caracterização da escolaridade dos respondentes

Anos Escolaridade	N	%
6 anos de escolaridade ou menos	3	1,8%
Ensino básico (9 anos de escolaridade)	8	4,9%
Ensino secundário	34	20,7%
Ensino superior	119	72,6%

Tabela 3 - caracterização por sexo

Sexo	N	%
Feminino	91	55,5
Masculino	73	44,5
Não Respondido	0	0

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues



# Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

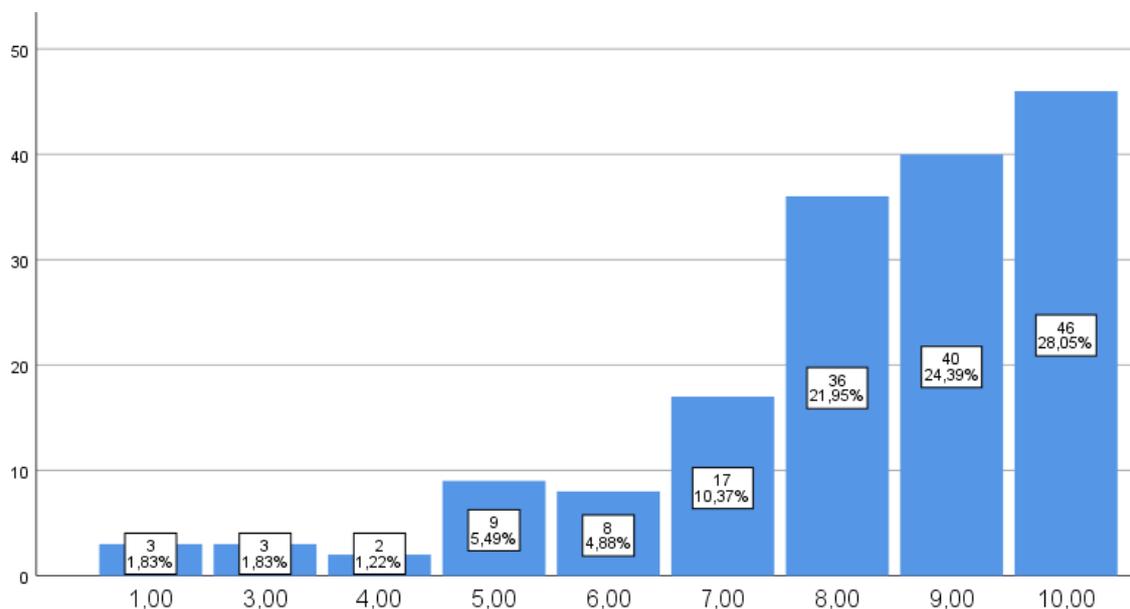
Versão: 2024  
Versão em vigor

12/2024

Tabela 4 - caracterização da atividade profissional dos respondentes

Atividade Profissional	N	%
Especialistas das atividades intelectuais e científicas	54	32,9%
Sem atividade profissional (estudantes, reformados, situação desemprego, etc)	51	31,1%
Técnicos e profissões de nível intermédio	24	14,6%
Pessoal administrativo	9	5,5%
Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices	7	4,3%
Trabalhadores não qualificado	3	1,8%
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos	2	1,2%
Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores	2	1,2%
Profissões das forças armadas	1	0,6%
Não Respondo.	11	6,7%

Figura 1 - Como avalia a sua satisfação global em relação à USF CoimbraCelas?



Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues

Figura 2 - Como avalia sua satisfação com a USF CoimbraCelas, relativamente há 1 ano?

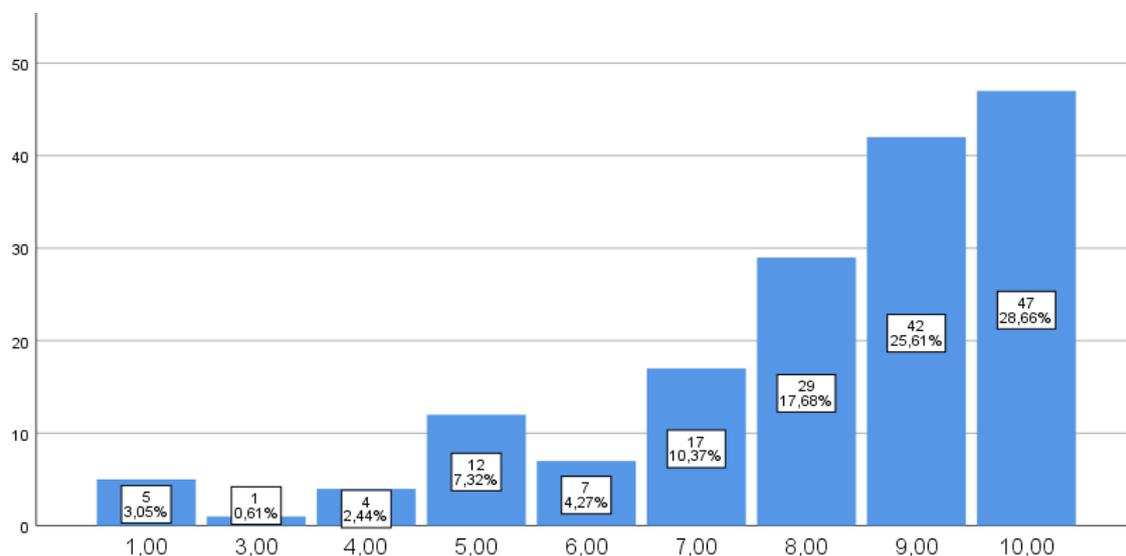


Tabela 5 - Recomendaria a USF CoimbraCelas aos seus familiares e amigos?

	N	%
<b>Não</b>	2	1,2
<b>Provavelmente não</b>	9	5,5
<b>Provavelmente sim</b>	54	32,9
<b>Sim, com toda a certeza</b>	95	57,9
<b>Não sei / Não respondo</b>	4	2,4

Tabela 6 - Tomou conhecimento dos resultados do questionário de satisfação do ano anterior da USF CoimbraCelas?

	N	%
<b>Não</b>	112	68,3
<b>Provavelmente não</b>	12	4,3
<b>Provavelmente sim</b>	14	8,5
<b>Sim, com toda a certeza</b>	19	11,6
<b>Não sei / Não respondo</b>	7	7

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues

 <b>USF CoimbraCelas</b>	<b>Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024</b>	Versão: <b>2024</b> Versão em vigor
		12/2024

Tabela 7 - Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com a USF CoimbraCelas?

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Muito fácil</b>	20	12,2
<b>Fácil</b>	78	47,6
<b>Difícil</b>	37	22,6
<b>Muito difícil</b>	14	8,5
<b>Não sei / Não respondo</b>	15	9,1

Tabela 8 - Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela USF CoimbraCelas para os serviços que lhe são prestados?

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Muito satisfeito</b>	44	26,8
<b>Satisfeito</b>	96	58,5
<b>Pouco satisfeito</b>	18	11,0
<b>Nada satisfeito</b>	1	0,6
<b>Não sei / Não respondo</b>	5	3,0

Tabela 9 - Como avalia a resposta da USF CoimbraCelas aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Muito boa</b>	19	11,6
<b>Boa</b>	40	24,4
<b>Razoável</b>	31	18,9
<b>Inexistente</b>	7	4,3
<b>Não sei / Não respondo</b>	67	40,9

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues



USF CoimbraCelas

## Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024  
Versão em vigor

12/2024

Tabela 10 - Como classifica a forma como a USF CoimbraCelas divulga os tipos de cuidados que oferece (por exemplo vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreio de certos tipos de cancro, cuidados a grávidas, cuidados a crianças e domicílios)?

	N	%
<b>Muito clara</b>	34	20,7
<b>Clara</b>	70	42,7
<b>Pouca clara</b>	25	15,2
<b>Confusa</b>	10	6,2
<b>Não sei / Não respondo</b>	25	15,2

Tabela 11 - Como avalia a sua satisfação em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas por si solicitadas?

	N	%
<b>Muito satisfeito</b>	42	25,6
<b>Satisfeito</b>	77	47,0
<b>Pouco satisfeito</b>	21	12,8
<b>Nada satisfeito</b>	14	8,5
<b>Não sei / Não respondo</b>	10	6,1

Tabela 12 - Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?

	N	%
<b>Muito satisfeito</b>	60	36,6
<b>Satisfeito</b>	80	48,8
<b>Pouco satisfeito</b>	13	7,9
<b>Nada satisfeito</b>	6	3,7
<b>Não sei / Não respondo</b>	5	3,0

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues

Figura 3 - Como avalia sua satisfação com a USF CoimbraCelas, o atendimento no secretariado clínico?

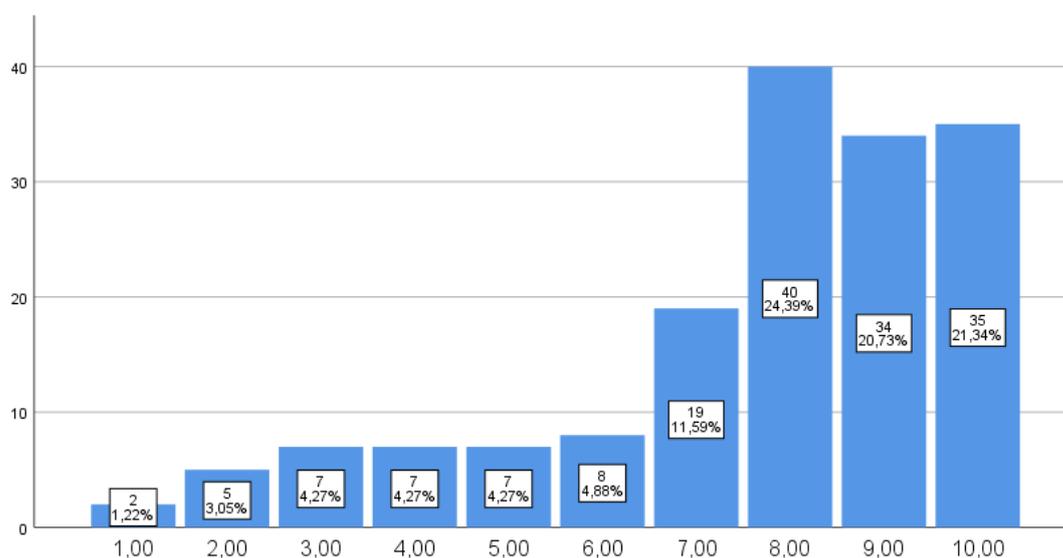


Tabela 13 - Como classifica a informação fornecida pelo secretariado clínico da USF CoimbraCelas?

	N	%
<b>Muito clara</b>	41	25,0
<b>Clara</b>	92	56,1
<b>Pouca clara</b>	21	12,8
<b>Confusa</b>	7	4,3
<b>Não sei / Não respondo</b>	3	3

Tabela 14 - Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o profissional de saúde (médico, enfermeiro ou outro) dedicou ao seu atendimento?

	N	%
<b>Muito satisfeito</b>	92	56,1
<b>Satisfeito</b>	58	35,4
<b>Pouco satisfeito</b>	9	5,5
<b>Nada satisfeito</b>	3	1,8
<b>Não sei / Não respondo</b>	2	1,2

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues



USF CoimbraCelas

## Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024  
Versão em vigor

12/2024

Tabela 15 - Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados clínicos recebidos (prestados por médico, enfermeiros ou outro)?

	N	%
<b>Muito satisfeito</b>	92	56,1
<b>Satisfeito</b>	54	32,9
<b>Pouco satisfeito</b>	11	6,7
<b>Nada satisfeito</b>	3	1,8
<b>Não sei / Não respondo</b>	4	2,4

Tabela 16 - Como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

	N	%
<b>Muito útil</b>	77	47,0
<b>Útil</b>	73	44,5
<b>Pouco útil</b>	8	4,9
<b>Inútil</b>	3	1,8
<b>Não sei / Não respondo</b>	3	1,8

Tabela 17 - Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

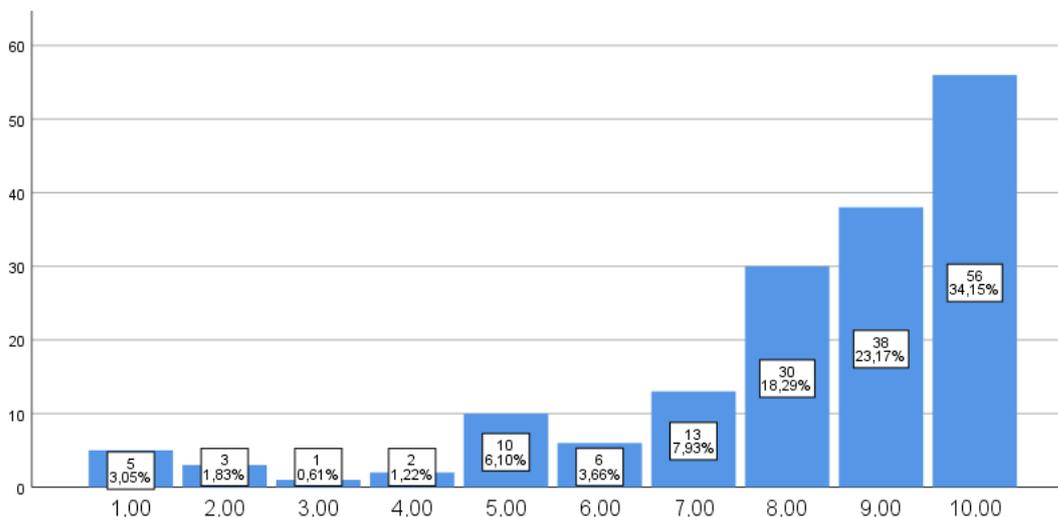
	N	%
<b>Muito satisfeito</b>	67	40,9
<b>Satisfeito</b>	78	47,6
<b>Pouco satisfeito</b>	9	5,5
<b>Nada satisfeito</b>	5	3,0
<b>Não sei / Não respondo</b>	5	3,0

Tabela 18 - Como avalia o modo como os profissionais de saúde zelam pela sua privacidade?

	N	%
<b>Muito bom</b>	80	48,8
<b>Bom</b>	63	38,4
<b>Razoável</b>	5	3,0
<b>Mau</b>	4	2,4
<b>Não sei / Não respondo</b>	12	7,3

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues

Figura 4 - Se foi atendido por um interno de medicina geral e familiar, como avalia a sua satisfação com o atendimento?



## 2.2 RESUMO DAS RESPOSTAS ABERTAS DO QUESTIONÁRIO

### 2.2.1. Na sua opinião, como poderíamos melhorar os nossos serviços?

Atendendo à extensão de respostas abertas, foram resumidas e compiladas conforme se apresenta de seguida:

Pontos positivos:

- **Atendimento clínico:** a maioria dos utentes elogiou o atendimento clínico, destacando a simpatia de alguns profissionais e a qualidade do cuidado prestado.
- **Infraestruturas e ambiente:** alguns destacaram a melhoria nos espaços infantis e o ambiente acolhedor, mas houve críticas em relação às condições das instalações, como a falta de conforto nas salas de espera.
- **Acesso à informação:** A facilidade de comunicação por e-mail foi mencionada como positiva, facilitando o contacto com médicos e a resolução de questões.
- **Cuidados personalizados:** alguns utentes elogiaram a abordagem holística, considerando as necessidades de todos, incluindo cuidadores e acompanhantes.

Áreas para melhorar:

- **Atendimento telefónico e secretariado:** muitos comentários indicam insatisfação com o atendimento telefónico, a falta de respostas rápidas e a falta de cordialidade e eficiência no secretariado.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues



USF CoimbraCelas

## Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024  
Versão em vigor

12/2024

- **Tempo de espera:** há uma preocupação geral com o tempo de espera para consultas, especialmente em casos urgentes, e a necessidade de aumentar a disponibilidade de consultas, incluindo a ampliação de horários.
- **Capacidade e formação da equipa:** Comentários sugerem que seria benéfico aumentar o número de profissionais, melhorar a formação contínua dos funcionários, especialmente do secretariado, e garantir que os médicos estejam mais atentos às necessidades dos pacientes.
- **Acessibilidade e condições de instalações:** muitos destacaram a necessidade de melhorar a acessibilidade, especialmente para pessoas com mobilidade reduzida, além de melhorias nas condições das salas de espera e no conforto geral das instalações.
- **Transparência e comunicação:** há sugestões para melhorar a comunicação interna e externa, especialmente em relação à marcação de consultas, informações sobre serviços e reagendamento em caso de greves.

### Outras sugestões:

- Introduzir mais consultas de urgência e ampliar os horários de atendimento, inclusive aos fins de semana.
- Melhorar o tratamento e atendimento a emigrantes e pessoas sem médico de família.
- Ampliar o uso de serviços online e agilizar a marcação de consultas.
- Oferecer mais especialidades, como serviços de saúde mental e dentista.
- Reforçar a formação do pessoal administrativo, especialmente em competências de atendimento ao público e inteligência emocional.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues

 USF CoimbraCelas	<b>Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024</b>	Versão: <b>2024</b> Versão em vigor
		12/2024

### 3. REFLEXÃO / DISCUSSÃO

A avaliação dos níveis de satisfação dos utentes da USF CoimbraCelas constitui um momento de extrema importância, uma vez que permite aos utentes expressarem as suas opiniões, sugestões de melhoria e contributos para o desenvolvimento organizacional. Este processo deve ser encarado como contínuo, possibilitando, em questionários futuros, a comparação das respostas em várias dimensões e a análise da sua evolução ao longo do tempo.

Na generalidade, os resultados são indicadores da satisfação dos utentes com a USF CoimbraCelas, destacando-se os seguintes pontos:

- O horário proposto pela USF CoimbraCelas para os serviços que lhe são prestados.
- O tempo de espera entre o pedido e o agendamento/realização das consultas.
- A pontualidade no atendimento pelos serviços clínicos.
- O tempo e atenção dedicados pelo profissional de saúde (médico, enfermeiro ou outro) durante o atendimento.
- A qualidade dos cuidados clínicos recebidos.
- A clareza da informação clínica fornecida relativamente aos cuidados de saúde a adotar.
- O envolvimento nas decisões sobre os cuidados de saúde.
- A atenção dos profissionais de saúde à privacidade dos utentes.
- O atendimento prestado por internos de Medicina Geral e Familiar.
- A facilidade em contactar telefonicamente a USF CoimbraCelas.

**À semelhança do anterior relatório, foram identificados dois aspetos que apresentam níveis de satisfação inferiores, nomeadamente:**

- A resposta da USF às necessidades especiais de determinados grupos de utentes (por exemplo, crianças, grávidas, idosos e pessoas com deficiência).
- A forma como a USF divulga os serviços disponíveis, tais como vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreio de cancros, cuidados a grávidas, cuidados pediátricos e assistência domiciliária.

### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de uma cultura de avaliação baseada em ciclos avaliativos e na auscultação do nosso foco profissional — os utentes — é de extrema importância. A USF CoimbraCelas deve continuar a consolidar e a desenvolver este processo, que representa um momento crucial de reflexão para os profissionais envolvidos e uma oportunidade para os utentes, enquanto intervenientes essenciais, assumirem um papel ativo. É essencial para os profissionais existir este feedback, e a comparação de resultados com relatórios anteriores, uma vez que é a única

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues



USF CoimbraCelas

## Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024  
Versão em vigor

12/2024

forma de avaliar o sucesso da implementação de algumas medidas. Este relatório, após a sua apresentação em Conselho Geral, deverá ser disponibilizado a todos na página web da USF, em linha com a cultura de transparência desta instituição. A discussão em Conselho Geral promove a participação e o debate entre todos os envolvidos, potenciando a implementação, a valorização e a interpretação dos resultados obtidos.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	18.01.2025	01.06.2025	João Rodrigues