



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
COIMBRA

Avaliação da Satisfação dos Utentes da ULS de Coimbra

- Relatório da Unidade de Saúde Familiar Coimbra Celas

Dezembro de 2025

Departamento da Qualidade e Melhoria Contínua

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	2
2. METODOLOGIA.....	3
3. RESULTADOS GLOBAIS.....	3
3.1. Resumo executivo	3
3.2. Resultados por categoria e subcategoria	4
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	15
4.1 Pontos Fortes.....	15
4.2 Oportunidades de Melhoria	15
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

1. ENQUADRAMENTO

A avaliação da satisfação dos utentes é uma ferramenta essencial para assegurar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, nomeadamente no contexto da prestação de cuidados de saúde. Consequentemente, a recolha e análise sistemática de dados e informações são cruciais para a melhoria contínua e para a maior aproximação às expectativas dos utentes.

O presente relatório apresenta a análise dos resultados obtidos através da aplicação do Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes da ULS de Coimbra – Cuidados de Saúde Primários (CSP). Com esses dados, a unidade deve propor ações de melhoria concretas, com indicação de responsáveis e prazos, contribuindo assim para o seu compromisso com a excelência na prestação de cuidados e a valorização da voz dos seus utentes.

Foram salvaguardadas todas as questões relacionadas com a privacidade e confidencialidade, tendo sido substituídas quaisquer dados identificativos nominais por (**), bem como foram excluídas as respostas inseridas sem dados úteis.

2. METODOLOGIA

A recolha de dados foi efetuada de acordo com o PG-DQMC 008.00, através de questionário disponibilizado em formato papel e *online* (QR Code).

- Período: 12/11/2025 a 20/12/2025
- Total de respostas: 163
- Modo de recolha: *Online*
- Garantia de anonimato e confidencialidade, assegurada de acordo com a regulamentação legal em vigor.

Os dados foram tratados e analisados pelo Departamento da Qualidade e Melhoria Contínua (DQMC).

3. RESULTADOS GLOBAIS

Este capítulo apresenta os resultados globais, oferecendo uma visão consolidada da satisfação dos utentes. Inicia-se com um resumo executivo, onde são destacados os principais resultados e conclusões gerais do questionário, e, seguidamente, são apresentados os resultados detalhados por categoria e subcategoria, permitindo uma análise mais aprofundada das diferentes dimensões avaliadas.

3.1. Resumo executivo

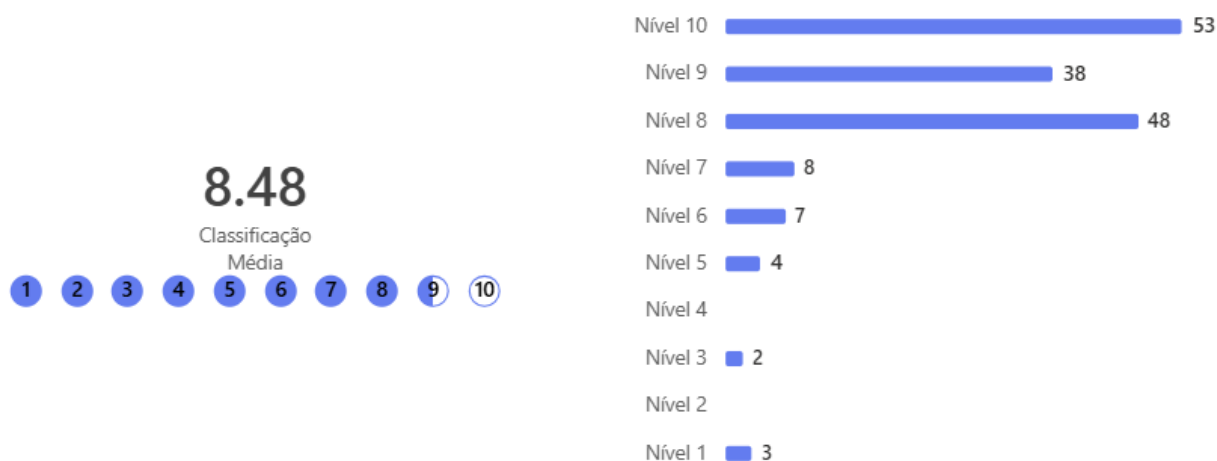
A satisfação média global foi 8.48 (N = 163), e relativamente a um ano atrás é 8.39. 67% dos utentes referem que “Não” tomaram conhecimento dos resultados dos inquéritos de satisfação do ano anterior.

Os resultados confirmam elevada satisfação global e forte confiança na equipa clínica, mas evidenciam a necessidade urgente de melhorias na acessibilidade (contacto telefónico, tempos de espera e reforço de recursos humanos), seguida por intervenções no atendimento administrativo (comunicação e privacidade) e na adequação das instalações (salas de espera e estacionamento).

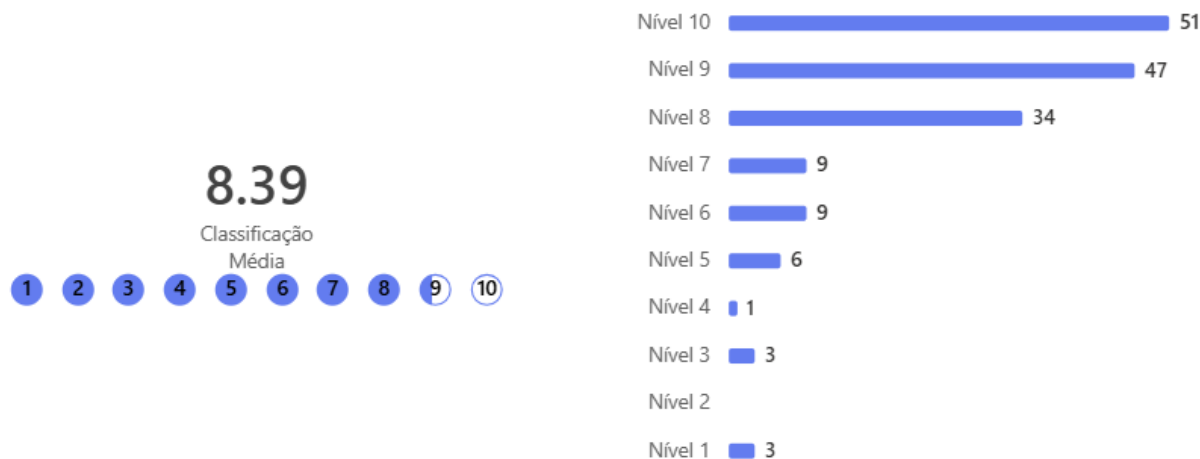
3.2. Resultados por categoria e subcategoria

A. Satisfação Global

Como avalia a sua satisfação global em relação a esta Unidade?



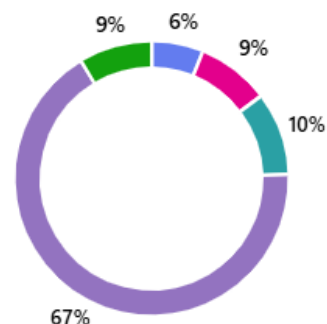
Como avalia a sua satisfação com esta unidade relativamente há 1 ano atrás?



B. Conhecimento dos resultados do ano anterior

Tomou conhecimento dos resultados do questionário de satisfação do ano anterior, desta Unidade?

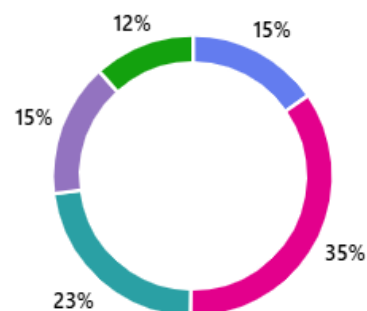
1. Sim, com toda a certeza	10
2. Provavelmente sim	14
3. Provavelmente não	16
4. Não	109
5. Não sei / Não respondo	14



C. ACESSIBILIDADE

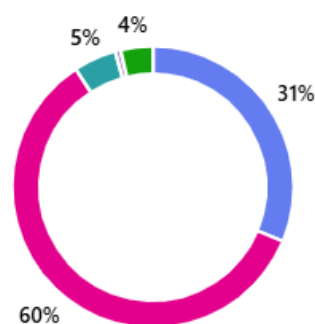
Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente esta Unidade?

1. Muito Fácil	25
2. Fácil	57
3. Difícil	37
4. Muito difícil	25
5. Não sei / Não respondo	19



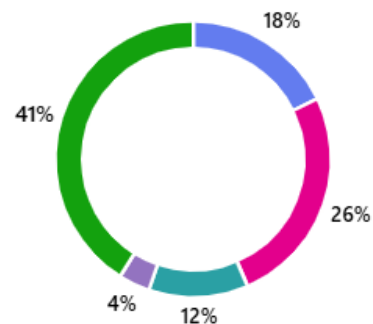
Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela Unidade, para os serviços que lhe são prestados?

1. Muito Satisfeito	51
2. Satisfeito	97
3. Pouco Satisfeito	8
4. Nada satisfeito	1
5. Não sei / Não respondo	6



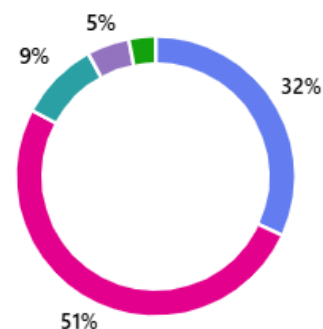
Como avalia a resposta da Unidade aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?

1. Muito boa	29
2. Boa	42
3. Razoável	19
4. Inexistente	6
5. Não sei / Não respondo	67



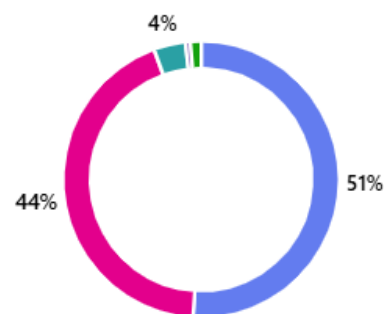
Como avalia a sua satisfação em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas por si solicitadas?

1. Muito Satisfeito	52
2. Satisfeito	83
3. Pouco Satisfeito	15
4. Nada satisfeito	8
5. Não sei / Não respondo	5



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

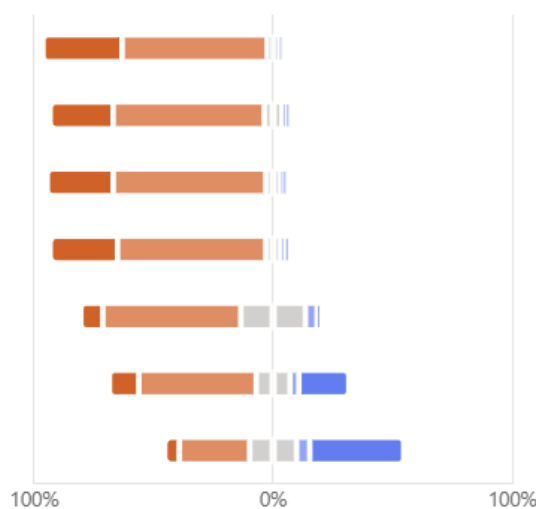
1. Muito Satisfeito	83
2. Satisfeito	71
3. Pouco Satisfeito	6
4. Nada satisfeito	1
5. Não sei / Não respondo	2



D. CONFORTO E COMODIDADE

Muito Satisfeito Satisfeito Pouco Satisfeito Nada Satisfeito Não sei/Não respondo

Limpeza do espaço
 Temperatura ambiente
 Iluminação
 Ruído
 Estado de conservação das instalações/mobiliário
 Equipamentos de segurança (ex. barras de apoio, corrimão)
 Espaços lúdicos para crianças



Limpeza do espaço

Muito Satisfeito – 33.1%
Satisfeito – 60.7%
Pouco Satisfeito – 4.9%
Nada satisfeito – 1.2%
Não sei/Não respondo – 0,1%

Temperatura ambiente

Muito Satisfeito – 26.4%
Satisfeito – 63.2%
Pouco Satisfeito – 7.4%
Nada Satisfeito – 1.8%
Não sei/Não respondo – 1.2%

Iluminação

Muito Satisfeito – 27.6%
Satisfeito – 63.8%
Pouco Satisfeito – 6.1%
Nada Satisfeito – 1.2%
Não sei/Não respondo – 1.2%

Ruído

Muito Satisfeito – 28.2%
Satisfeito – 62%
Pouco Satisfeito – 6.1%
Nada Satisfeito – 1.8%
Não sei/Não respondo – 1.8%

Estado de conservação das instalações/mobiliário

Muito Satisfeito – 9.2%
Satisfeito – 57.7%
Pouco Satisfeito – 27%
Nada Satisfeito – 4.9%
Não sei/Não respondo – 1.2%

Equipamentos de segurança (ex. barras de apoio, corrimão)

Muito Satisfeito – 12.3%
Satisfeito – 49.1%
Pouco Satisfeito – 14.1%
Nada Satisfeito – 3.7%
Não sei/Não respondo – 20.9%

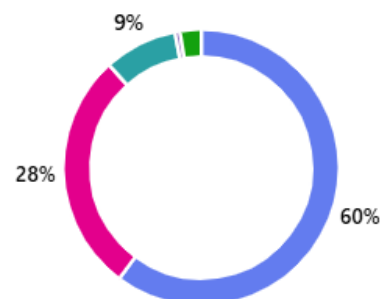
Espaços lúdicos para crianças

Muito Satisfeito – 6.1%
Satisfeito – 29.4%
Pouco Satisfeito – 19.6%
Nada Satisfeito – 5.5%
Não sei/Não respondo – 39.3%

E. INTIMIDADE, PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

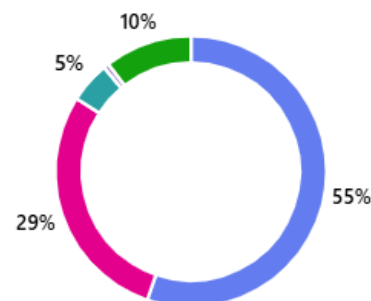
Como avalia o modo como os profissionais de saúde zelam pela sua intimidade e privacidade?

1. Muito bom	98
2. Bom	46
3. Razoável	14
4. Mau	1
5. Não sei / Não respondo	4



Como avalia a forma como foi assegurada a confidencialidade da informação?

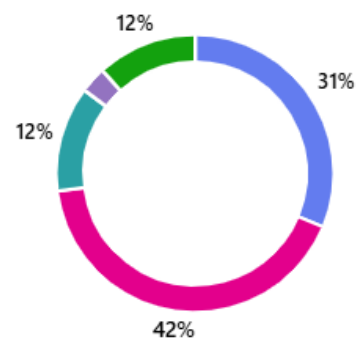
1. Muito boa	90
2. Boa	47
3. Razoável	8
4. Mau	1
5. Não sei / Não respondo	17



F. INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO

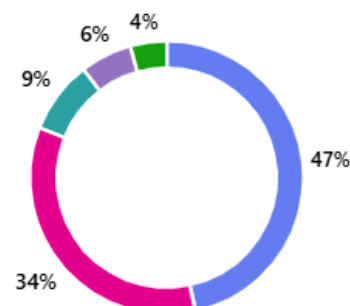
Como classifica a forma como esta Unidade divulga os tipos de cuidados que oferece (ex.: vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreio de certos tipos de cancro, cuidados a grávidas, cuidados a crianças e domicílios)?

1. Muito clara	51
2. Clara	68
3. Pouco clara	20
4. Confusa	5
5. Não sei / Não respondo	19



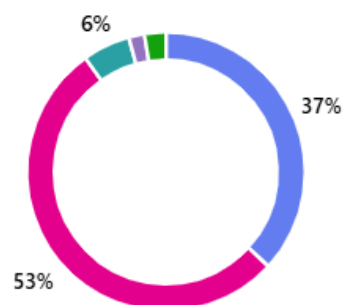
Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões a ter com a sua saúde?

1. Muito boa	76
2. Boa	56
3. Razoável	14
4. Inexistente	10
5. Não sei / Não respondo	7



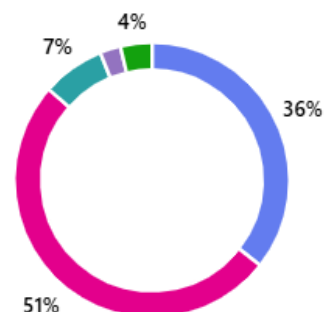
Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o assistente técnico (secretário clínico) dedicou ao seu atendimento?

1. Muito Satisfeito	60
2. Satisfeito	87
3. Pouco Satisfeito	9
4. Nada satisfeito	3
5. Não sei / Não respondo	4



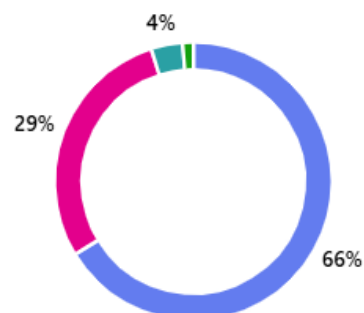
Como classifica a informação fornecida pelo assistente técnico (secretário clínico) desta Unidade?

1. Muito clara	58
2. Clara	83
3. Pouco clara	12
4. Confusa	4
5. Não sei / Não respondo	6



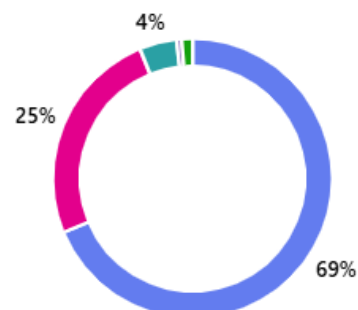
Na consulta médica, como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

1. Muito útil	108
2. Útil	47
3. Pouco útil	6
4. Inútil	0
5. Não sei / Não respondo	2



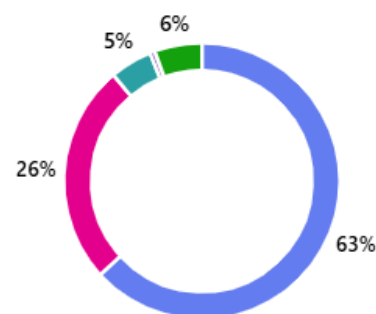
Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o médico dedicou ao seu atendimento?

1. Muito Satisfeito	112
2. Satisfeito	41
3. Pouco Satisfeito	7
4. Nada satisfeito	1
5. Não sei / Não respondo	2



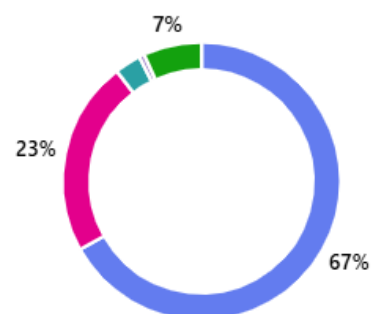
Na consulta de enfermagem, como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

1. Muito útil	103
2. Útil	42
3. Pouco útil	8
4. Inútil	1
5. Não sei / Não respondo	9



Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o enfermeiro dedicou ao seu atendimento?

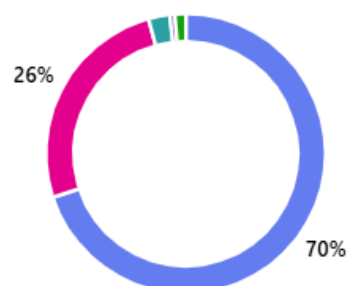
1. Muito Satisfeito	109
2. Satisfeito	37
3. Pouco Satisfeito	5
4. Nada satisfeito	1
5. Não sei / Não respondo	11



G. CONFIANÇA / RECOMENDAÇÃO

Recomendaria esta Unidade aos seus familiares e amigos?

1. Sim, com toda a certeza	114
2. Provavelmente sim	42
3. Provavelmente não	4
4. Não	1
5. Não sei / Não respondo	2



H. Comentários Relevantes dos Utentes

N comentários com informação útil: 54

Principais tópicos identificados: Acessibilidade (21), Atendimento (13), e Instalações (6).

Tema	Comentários
<p>Acessibilidade</p>	<p><i>“Melhoramento na recepção de chamadas telefónicas. Facilitar as consultas de urgência a pessoas que não dispõem de disponibilidade para marcação de consulta por estarem ausentes do país.”</i></p>
	<p><i>“Os contactos telefónicos continuam, tal como no ano anterior, extremamente difíceis, tendo muitas vez que ter que me dirigir pessoalmente ao centro de saúde por incapacidade de me atenterem a chamada telefónica apesar das tentativas a diferentes horas e, perante as minhas necessidades de ajuda pelas limitações de saúde, mesmo assim tenho que me deslocar ao centro de saúde.”</i></p>
	<p><i>“Só mesmo no atendimento telefónico. Por norma não uso, mas quando eventualmente precisei não foi fácil ser atendido.”</i></p>
	<p><i>“Mais profissionais de saúde para cumprir melhor a demanda de pessoas que necessitam do serviço. Com médicos, enfermeiros e funcionários sobrecarregados o mal estar dos utentes é uma consequência natural que prejudica seu bem estar e boa recuperação.”</i></p>
	<p><i>“Apenas melhorar no tempo de atendimento telefónico. Muita das vezes é desesperante!”</i></p>
	<p><i>“O número de telefone disponibilizado nem sempre funciona - parece estar inativo ou desligado. Se os números mudaram deviam ser atualizados no website.”</i></p>
	<p><i>“Melhorar tempo de resposta na marcação das consultas.”</i></p>
	<p><i>“Melhorar os canais de comunicação, é impossível falar com alguém, não atendem. Melhorar a resposta dos médicos, pedir uma receita demora muitas semanas e muitas vezes há que insistir para a ter.”</i></p>
	<p><i>“Agrada-me muito existir a possibilidade de pedir, por mail, a prescrição de medicamentos e exames. Assim como de poder enviar por mail os resultados. Espero que esta possibilidade continue a existir.”</i></p>
	<p><i>“Melhor acesso por contacto telefónico”</i></p>
	<p><i>“Tempo de espera nas consultas é inadmissível.”</i></p>
	<p><i>“Muito fácil contactar através do endereço de correio eletrónico. Respondem rapidamente.”</i></p>
	<p><i>“Na aplicação SNN nunca esta disponivel a marcação de consultas”</i></p>
<p><i>“Diminuir o tempo de espera da consulta.”</i></p>	

“Ser mais fácil o contacto telefónico. Normalmente contacto com a médica por e.mail. Obrigada.”

“Melhorar o tempo de espera para ser atendido pelas secretárias clínicas, sobretudo quando já temos consulta marcada. Dentro do possível, melhorar o acesso para cadeiras de rodas.”

“Facilitassem a troca de médico de família, E que os médicos passam a ter melhores respostas ao invés de não consigo pedir consulta ou pedir para marcar com um especialista em uma determinada área. Médicos que se preocupam e tratem todos os utentes de igual modo quer nacionais ou imigrantes.”

“Como deve ter ficado entendível nas minhas respostas, sem dúvida a divulgação dos serviços prestados pela ULS, dar melhores condições a médicas/os e enfermeiras/os nomeadamente em material de apoio (medidores de tensão, material informático, pensos, etc.) e, talvez, um pouco de maior celeridade nas respostas aos telefonemas. A limpeza tem sido ótima apesar de as instalações serem antigas, todas as pessoas (técnicos administrativos, enfermagem e médicas/os, são excelentes profissionais, zelosos, amáveis e preocupadas em que os utentes sejam bem atendidos. Bem-hajam.”

“melhorar o atendimento telefónico”

“Para melhorar os vossos serviços é preciso instalações novas e mais acessíveis. Estacionamento adequado para os utentes. Utilizar o e-mail para fornecer informações médicas e de saúde em geral e não apenas para fazer inquéritos. Melhor espaço de espera. Acolhimento e atendimento melhorado (é preciso mais foco e atenção para com os utentes). Serviços de enfermagem úteis e frequentes (Desde que mudaram de instalações, nunca fui abordado por qualquer enfermeiro para nada). Disponibilidade dos médicos é pouca e difícil de contactar. Enfim; Recomeçar do zero!”

“No meu ponto de vista, a maior dificuldade prende-se com a morosidade na obtenção de uma consulta. Quanto à qualidade, para mim, é excelente, exceptuando a precariedade das instalações.”

Atendimento

“Aproximação da informação ao utente. Resolução de questões e informação da demora. Pior que não resolver é não informar o porquê.”

“Dar aos utentes a atenção que merecem, não desvalorizando as suas queixas, ainda que possam ser não validadas, devendo o utente ser claramente esclarecido quanto à sua não validação. Deverá ser o médico a propor diagnósticos e não o doente.”

“A comunicação por email e por telefone poderia ser mais agilizada e facilitada. Gostaria de deixar a minha gratidão como utente de forma geral a todos os trabalhadores da unidade por cuidarem de mim.”

“Médico não tem atitude preventiva para antecipar problemas de saúde dos utentes. Espera a que tenham um problema para fazer exames de controlo.”

“O atendimento telefónico e presencial dos administrativos pode melhorar.”

*“Atendimento fantástico!! Desde atendimento na secretaria, atendimento com enfermeira (***) e Drª (***)!! 5 estrelas, nada apontar!!”*

*“Os médicos homens são grosseiros e rudes, não estão pré dispostos a ouvir, tratam as mulheres como se fosse gado, os atendentes do secretariado são pouco produtivos, confusos e demonstram um certo grau elevado de má vontade, parecem que estou a prestar um favor em atender os utentes, o ambiente parece sujo e pouco cuidado, os contactos são mínimos e curtos e raramente ocorrem, de uma maneira geral as pessoas que lá trabalham transparecem insatisfação, exceto o dr. (***), nutricionista, pois ele demonstra paixão pela profissão que exerce.”*

“Creio que o médico de família precisa escutar com mais atenção as nossas queixas para que não precisemos voltar várias vezes apresentando o mesmo problema agravado”

“Não tenho nada de negativo a dizer, pelo contrário, sempre foram muito simpáticos, afável para comigo, atendimento espetacular desde a assistente técnico, enfermagem e médica.”

“Treino das recepcionistas que são antiquadas e rudes para os pacientes. Incluindo o segurança que nos recebe como criminais a chegada”

“Gostava ver, acompanhadas as consultas de especialidade, após as marcações, o feedback por parte da ULS de Coimbra. E o acompanhamento até conclusão da consulta. Desta feita, o Utente teria um atendimento personalizado, embora estar em lista de espera, aguardando outra Unidade Hospitalar, na aceitação do pedido.”

“Para melhorar os vossos serviços é preciso instalações novas e mais acessíveis. Estacionamento adequado para os utentes. Utilizar o e-mail para fornecer informações médicas e de saúde em geral e não apenas para fazer inquéritos. Melhor espaço de espera. Acolhimento e atendimento melhorado (é preciso mais foco e atenção para com os utentes). Serviços de enfermagem úteis e frequentes (Desde que mudaram de instalações, nunca fui abordado por qualquer enfermeiro para nada). Disponibilidade dos médicos é pouca e difícil de contactar. Enfim; Recomeçar do zero!”

*“Estou satisfeito com o serviço prestado. Relevo o profissionalismo da Dra. (***)”*

Acessibilidade Física

“Reservar os lugares de entrada da unidade nao para funcionários mas sim para carregar e descarregar de crianças e idosos”

“A única lacuna é a falta de estacionamento. Já por diversas vezes tive de percorrer uma garnde distância a pé, bastante doente ou com minha filha doente ao colo.”

“A acessibilidade ao edifício”

“É raro o contacto físico com essa unidade, mas maior problema que encontro quando aí vou e o estacionamento.”

“Para melhorar os vossos serviços é preciso instalações novas e mais acessíveis. Estacionamento adequado para os utentes. Utilizar o e-mail para fornecer informações médicas e de saúde em geral e não apenas para fazer inquéritos. Melhor espaço de espera. Acolhimento e atendimento melhorado (é preciso mais foco e atenção para com os utentes). Serviços de enfermagem úteis e frequentes (Desde que mudaram de instalações, nunca fui abordado por qualquer enfermeiro para nada). Disponibilidade dos médicos é pouca e difícil de contactar. Enfim; Recomeçar do zero!”

Instalações

“Para melhorar os serviços acho que só com um edifício novo”

“Na minha opinião só é necessário fazer melhorias no espaço físico, que já tem muito tempo e poucas obras de manutenção e modernização, e o pior é a falta de estacionamento.”

“Melhorando e modernizando as instalações, a começar pelas escadas à entrada do edifício, a minha avó não consegue subir sem ajuda.”

“As instalações não são boas, nomeadamente as salas de espera.”

“A sala de espera poderia ser uma sala, uma divisória e não um corredor onde toda a gente passa para o elevador com acessos a outros serviços, uma sala mais cómoda tal como cadeiras não tão desconfortáveis, visto ser uma instituição que lida com pessoas vulneráveis, sendo estas muito duras, frias e desconfortáveis, também a existência de meios audiovisuais como uma televisão e um serviço de som para chamadas dos utentes.”

“Para melhorar os vossos serviços é preciso instalações novas e mais acessíveis. Estacionamento adequado para os utentes. Utilizar o e-mail para fornecer informações médicas e de saúde em geral e não apenas para fazer inquéritos. Melhor espaço de espera. Acolhimento e atendimento melhorado (é preciso mais foco e atenção para com os utentes). Serviços de enfermagem úteis e frequentes (Desde que mudaram de instalações, nunca fui abordado por qualquer enfermeiro para nada). Disponibilidade dos médicos é pouca e difícil de contactar. Enfim; Recomeçar do zero!”

Outros Temas

“Nada a declarar”

“Manter os procedimentos”

“Acho que a recepção precisa ser mais calorosa e ajudar mais do que tentar colocar barreiras aos pacientes.”

“Os profissionais são bons, e havendo algo a melhorar, certamente mão estará nas suas mãos.”

“Não tenho comentários a fazer, visto estar muito satisfeita com os serviços prestados por essa unidade.”

“.”

“Estou muito satisfeito. Nada a acrescentar.”

“Super”

“Tudo correu bem, obrigada pelo profissionalismo.”

“grata”

*“São profissionais bem preparados e extremamente HUMANOS .Eu diria inxcedíveis. A Eles devo a minha vontade de estar viva e de valer a pena ,tudo valer a pena pois há SERES HUMANOS JUSTOS, ASSOBERDADOS DE TRABALHO ,pouco valorizados mas que nos dão Tudo A minha Gratidão para esta unidade, Dr (***) e toda a Equipa será sempre tão grande e tão pouquinha... Grata, Grata, Grata Parabéns pelos excelentes serviços prestados ,sem vós não estaria aqui Um Abraço de Luz (***)”*

“Melhora na equipa de enfermagem”

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos dados evidencia uma elevada satisfação global, mas revela áreas críticas que exigem intervenção prioritária para maximizar a qualidade percebida.

4.1 Pontos Fortes

- **Satisfação Global Elevada:** Média global de 8,48 (N = 163), superior ao ano anterior (8,39). A maioria dos utentes recomenda a unidade, evidenciando confiança nos serviços.
- **Qualidade do Atendimento Clínico:** Comentários destacam profissionalismo e dedicação.
- **Conforto e Limpeza:** Limpeza do espaço com 93,8% satisfeitos ou muito satisfeitos. Iluminação e temperatura também bem avaliadas.
- **Intimidade, Privacidade e Confidencialidade:** Elevada satisfação com respeito à intimidade e proteção da informação.

4.2 Oportunidades de Melhoria

A análise dos comentários e dados quantitativos mostra que a acessibilidade e o atendimento representam aproximadamente 80% das oportunidades de melhoria:

1. Acessibilidade

- Atendimento telefónico

- Tempo de espera para consultas
- Disponibilidade de médicos e enfermeiros
- Horários e canais digitais

2. Atendimento

- Comunicação e informação
- Postura no atendimento

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Face aos resultados apresentados, recomenda-se que a Unidade elabore um plano de ação estruturado, com medidas concretas, prazos definidos e responsáveis atribuídos, assegurando a melhoria contínua e a adequação dos serviços às expectativas dos utentes.