

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

BOLETIM INFORMATIVO - UPA CORURIPE / 2025

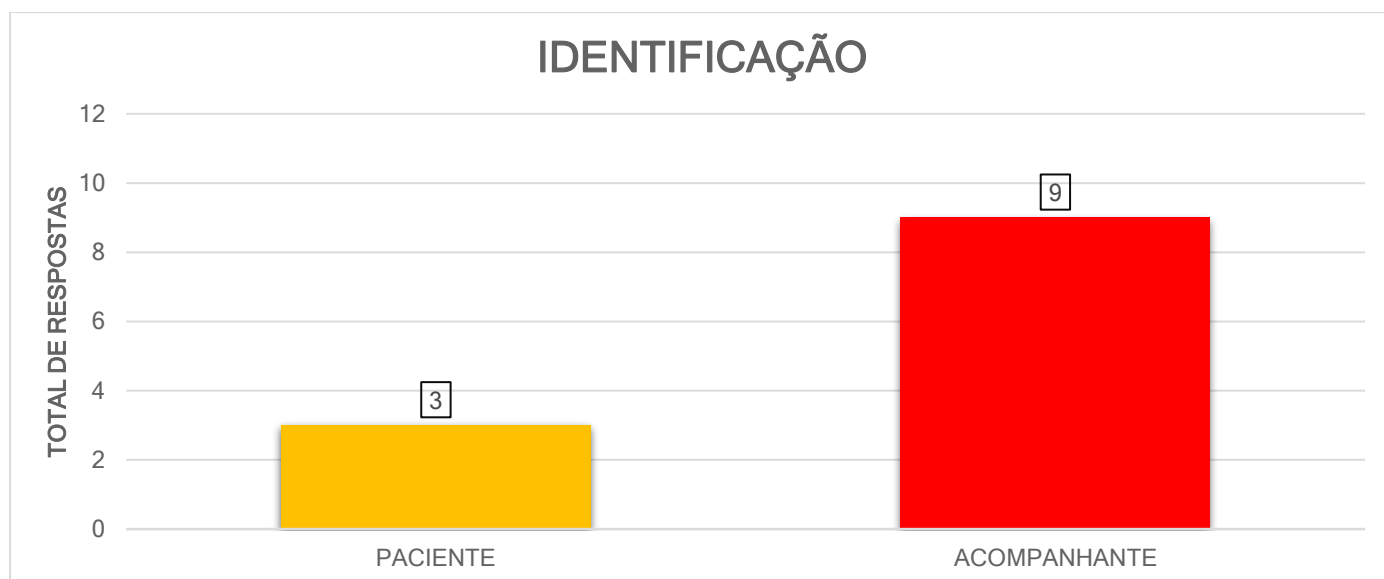


REFERÊNCIA: DEZEMBRO / 2025

Este boletim apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada com usuários da unidade. A coleta de dados visa monitorar a percepção de pacientes e acompanhantes sobre os serviços prestados, desde o primeiro contato na recepção até o atendimento clínico e a infraestrutura. Os indicadores aqui expostos são fundamentais para nortear tomadas de decisão, promover melhorias contínuas e reforçar os pontos de excelência da nossa instituição.

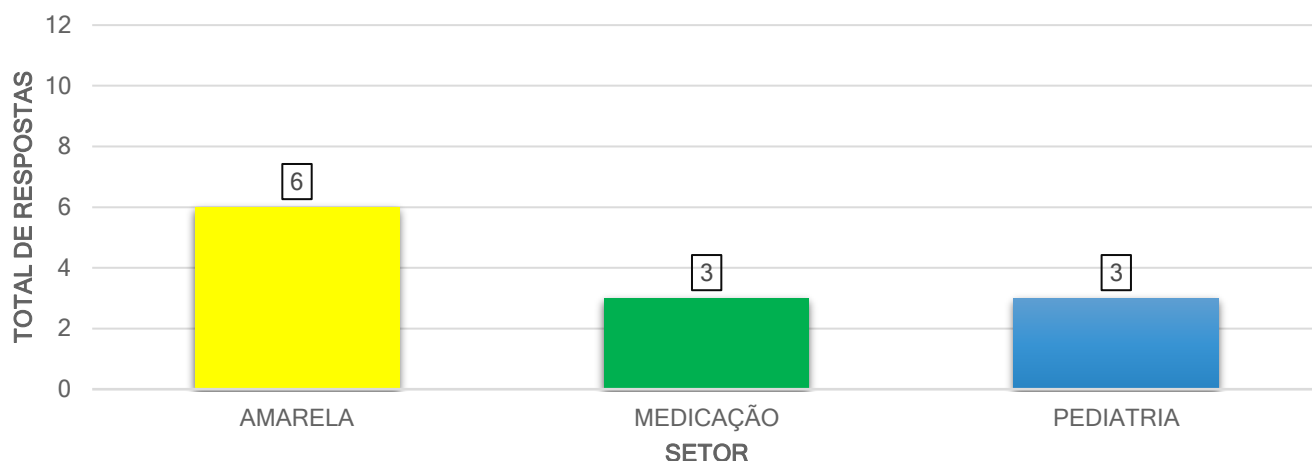
1. PERFIL DO PÚBLICO E ABRANGÊNCIA

A pesquisa contou com uma participação majoritária de acompanhantes (9 respostas) em relação a pacientes (3 respostas). Os setores que mais geraram dados foram:



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

SETOR DA PESQUISA



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

- **Amarela:** 6 respostas.
- **Medicação:** 3 respostas.
- **Pediatria:** 3 respostas.

Impacto: A alta participação de acompanhantes ressalta a importância de uma comunicação clara não apenas com o paciente, mas com toda a rede de apoio familiar durante a permanência na unidade.

2. ANÁLISE DOS PONTOS DE EXCELÊNCIA (Destaques Positivos)

Três indicadores atingiram níveis máximos ou altíssimos de aprovação, representando os pilares de confiança da unidade:

CONFORTO E ORGANIZAÇÃO DA UNIDADE



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

Conforto e Organização: 100% de avaliações "Excelente" (12 respostas).

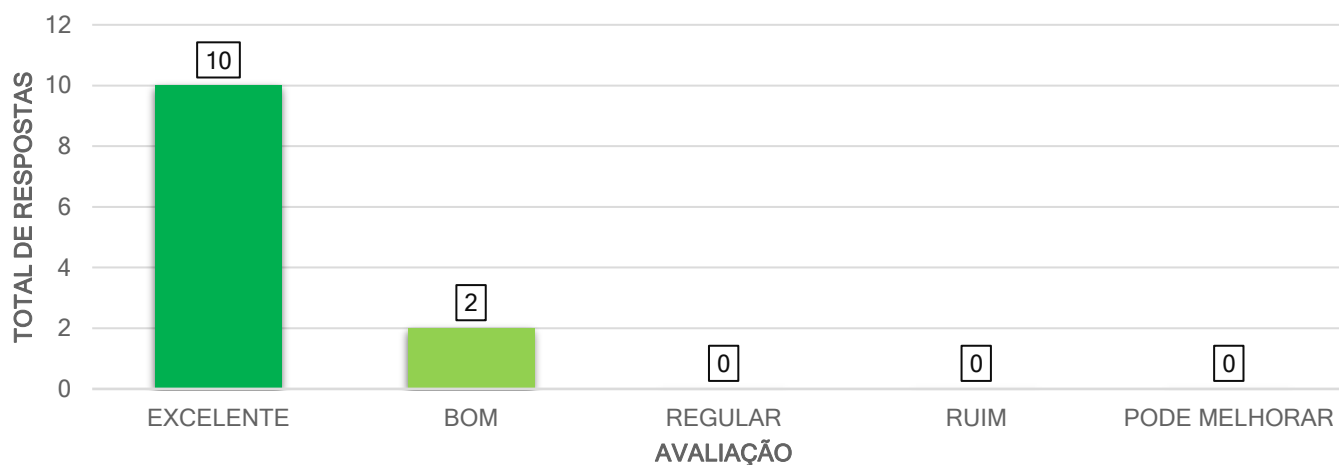
SEGURANÇA SOBRE OS PROCEDIMENTOS APLICADOS



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

Segurança nos Procedimentos: 100% dos usuários afirmaram sentir total segurança nos procedimentos aplicados.

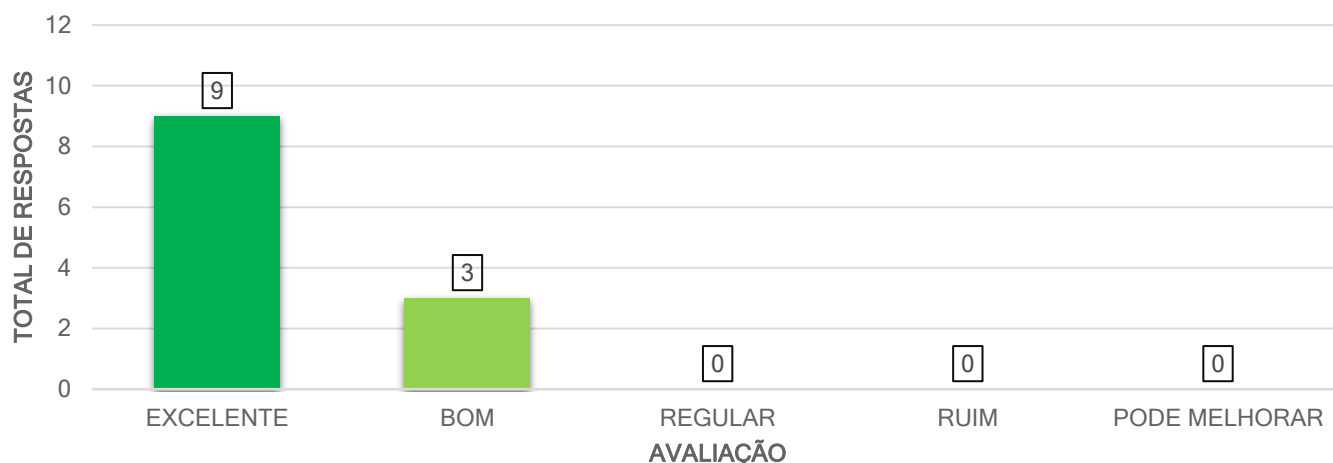
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DA UNIDADE



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

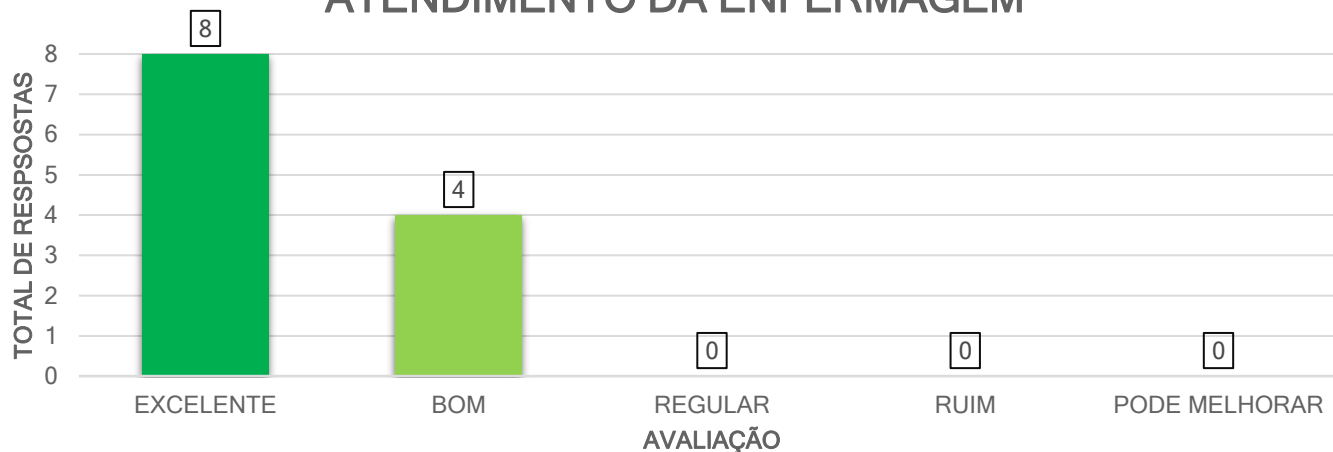
Limpeza e Higienização: Ampla dominância da avaliação "Excelente" (10), com o restante classificado como "Bom" (2).

ATENDIMENTO MÉDICO



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM



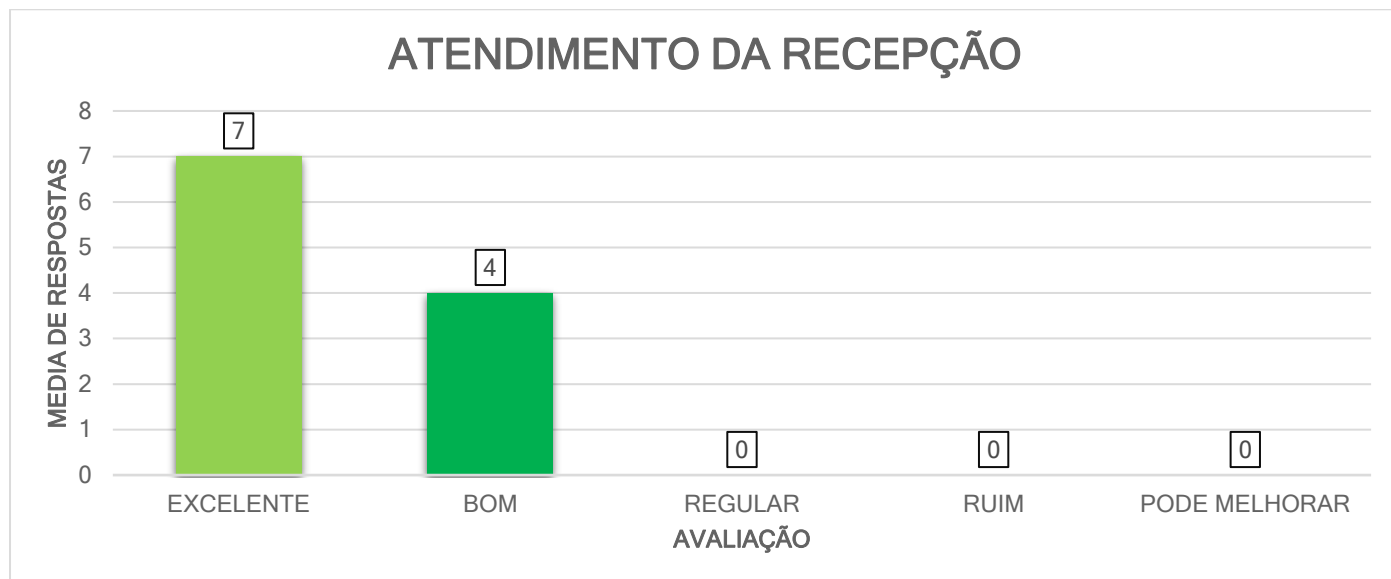
Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

Atendimento Médico e de Enfermagem: Ambos os setores apresentam índices sólidos de satisfação. O atendimento médico obteve 75% de "Excelente", enquanto a enfermagem alcançou aproximadamente 66% na mesma categoria, sem registros negativos.

Importância: Estes dados comprovam que a unidade mantém um ambiente seguro e acolhedor, refletindo o compromisso técnico das equipes assistenciais e de suporte.

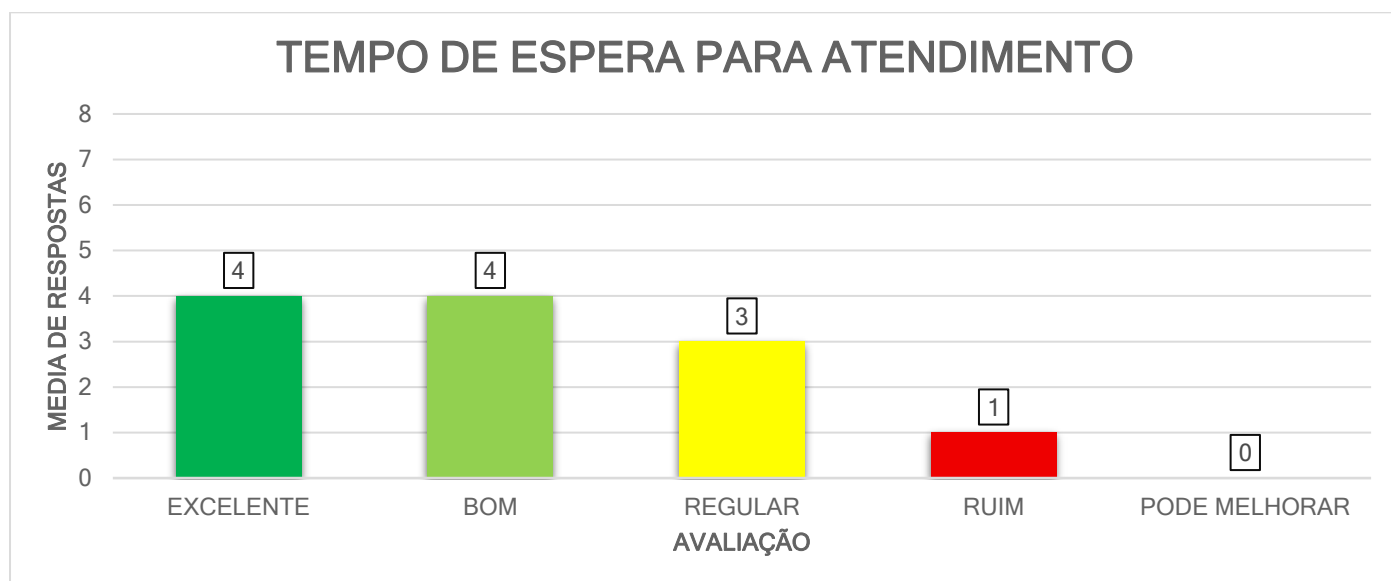
3. INDICADORES DE ATENDIMENTO E FLUXO

A recepção e o tempo de espera apresentam um desempenho positivo, mas com margem para monitoramento:



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

Atendimento da Recepção: Dividido entre "Excelente" (7) e "Bom" (4).



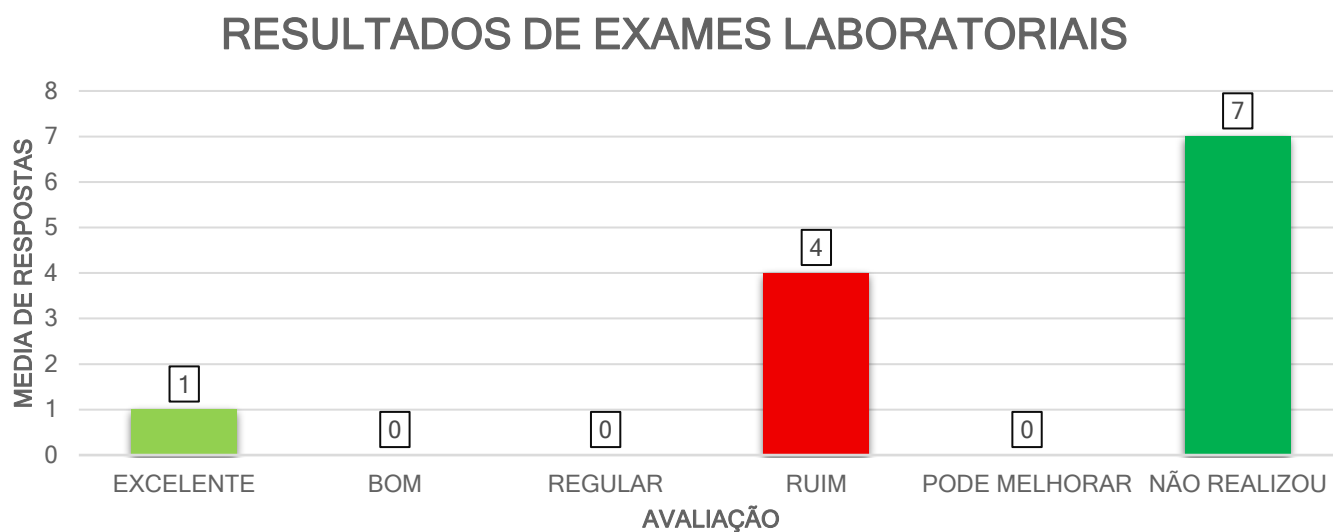
Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

Tempo de Espera: Apresenta uma distribuição mais equilibrada entre "Excelente" (4), "Bom" (4) e "Regular" (3), com 1 registro "Ruim".

Análise de Impacto: Embora a maioria esteja satisfeita, o tempo de espera é o indicador com maior variabilidade. O impacto direto é na percepção de agilidade da unidade, sendo um ponto sensível para a experiência do usuário.

4. OPORTUNIDADES DE MELHORIA: EXAMES LABORATORIAIS

O gráfico de Resultados de Exames Laboratoriais destaca-se como o ponto de maior atenção deste boletim:



Fonte: GOOGLE_FORMS / SMS / MS. Tabulados: 31/12/2025

- Dos usuários que realizaram e avaliaram o serviço (excluindo os que não realizaram), a maioria classificou o processo como **"Ruim" (4 respostas)**, contra apenas 1 como "Excelente".

Impacto e Urgência: A demora ou dificuldade na entrega/acesso aos resultados de exames impacta diretamente na continuidade do tratamento e na ansiedade do paciente. Este índice sugere a necessidade de uma revisão imediata nos fluxos de entrega e comunicação do laboratório.

5. CONCLUSÃO E PRÓXIMOS PASSOS

Em suma, a unidade desfruta de uma imagem de extrema confiança técnica e higiênico-sanitária. O ambiente é percebido como confortável e os profissionais são bem avaliados.

Recomendações de Gestão:

1. Plano de Ação para Laboratório: Investigar as causas das avaliações "Ruim" nos resultados de exames.
2. Manutenção de Fluxo na Recepção: Reforçar o treinamento para manter o nível de excelência.
3. Gestão de Espera: Analisar os picos de atendimento no setor "Amarela" para reduzir as avaliações de tempo de espera "Regular".

Responsáveis Técnicos pelo Boletim Epidemiológico Mensal Coleta e Organização dos Dados:

Vanessa Barros – Coordenadora do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, UPA 24h Coruripe-AL

Caliel Militão – Auxiliar Administrativo do Núcleo de Qualidade e Segurança, UPA 24h Coruripe-AL

Revisão e Validação das Informações:

Ana M. Rubio - Diretora Médica, UPA 24h Coruripe-AL

Ana Patrícia Tavares – Coordenadora de Enfermagem, UPA 24h Coruripe-AL

Patrícia Albuquerque – Diretora Geral de Pronto Atendimento, UPA 24h Coruripe-AL