



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
ENTRE DOURO E VOUGA

# RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

## USF VALE DE CAMBRA

01/06/2024 a 31/10/2024



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

SAÚDE



**SNS**  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE DA UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR VALE DE CAMBRA DA ULS EDV

### PROPRIEDADE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE ENTRE DOURO E VOUGA

### AUTOR e PAGINAÇÃO

USF Vale de Cambra DA ULS EDV

### CONTACTOS

#### Morada:

Rua Dr. Cândido de Pinho  
4520-211 Santa Maria da Feira  
Telefone: 256 379 700

#### E-mails:

Unidade Funcional – [usf.valecambra@ulsedv.min-saude.pt](mailto:usf.valecambra@ulsedv.min-saude.pt)

CSH - [RPublicas@ulsedv.min-saude.pt](mailto:RPublicas@ulsedv.min-saude.pt)

CSP Feira | Arouca – [gc.feiraarouca@ulsedv.min-saude.pt](mailto:gc.feiraarouca@ulsedv.min-saude.pt)

CSP Aveiro Norte - [gab.utente.anorte@ulsedv.min-saude.pt](mailto:gab.utente.anorte@ulsedv.min-saude.pt)

#### Site:

<https://www.chedv.min-saude.pt/>

### CONTROLO DE PUBLICAÇÕES

Versão	Autor	Aprovador	Data
V1.0	Conselho Técnico	Coordenadora	04/12/2024



## ÍNDICE

1. Introdução.....	5
2. População-Alvo .....	5
3. Resultados da avaliação da satisfação dos utentes por dimensões .....	6
3.1. Caracterização da amostra .....	6
3.2. Perfil do utente.....	6
3.3. Carácter geral .....	7
3.4. Área do acesso.....	8
3.5. Atendimento do Secretariado Clínico .....	11
3.6. Atendimento do Profissional de Saúde .....	12
3.7. Questão aberta.....	15
4. MELHORIAS A IMPLEMENTAR/SUGESTÕES .....	16
5. CONCLUSÃO .....	17
6. PROPOSTAS PARA 2025.....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Caracterização da população inscrita na USF Vale de Cambra .....	5
---	---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Habilitações literárias dos utentes. ....	6
Gráfico 2 - Situação profissional dos utentes.....	7
Gráfico 3- Caraterização por género da amostra.....	7
Gráfico 4 - Satisfação Global em relação à USF.....	8
Gráfico 5 – Recomendação da USF a familiares e amigos.....	8
Gráfico 6 – Atendimento Telefónico .....	9
Gráfico 7 – Resposta aos utilizadores com necessidades especiais.....	9
Gráfico 8 – tempo de espera para agendamento de consultas .....	10
Gráfico 9 – Pontualidade dos serviços clínicos.....	10
Gráfico 10 – Conforto das Instalações da USF .....	11
Gráfico 11 – Limpeza das instalações da USF.....	11
Gráfico 12 – Atendimento dos secretários clínicos.....	12
Gráfico 13 – Atendimento médico .....	12
Gráfico 14 – Atendimento de enfermagem .....	13
Gráfico 15 - Tempo dedicado por outro profissional .....	13
Gráfico 16 – Utilidade da informação clínica .....	14
Gráfico 17 – Envolvimento nas decisões.....	14
Gráfico 18 – Privacidade.....	15

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo com o documento da Operacionalização da Contratualização Interna nos Cuidados de Saúde Primários para 2024, “Anualmente a UCSP e USF-B contratualizam pelo menos 1 Plano de melhoria na dimensão Satisfação dos Utentes”.

A área sobre a qual incide este processo de melhoria contínua da qualidade é, então, a Satisfação dos Utentes, procurando assim responder à exigência contratual feita à unidade.

A aplicação do inquérito de satisfação permite avaliar a perceção do utente relativamente à qualidade dos cuidados de saúde, bem como a satisfação relativamente à sua equipa de saúde, atendimento e instalações. A USF VLC incentiva anualmente os seus utentes a preencherem o inquérito, que se traduz na participação dos utentes na gestão da USF e na identificação de áreas a necessitar de melhoria por parte dos profissionais.

## 2. POPULAÇÃO-ALVO



Figura 1 – Caracterização da população inscrita na USF Vale de Cambra

Fonte: BI CSP a 04/12/2024

A Figura 1 representa a caracterização e população inscrita na USF Vale de Cambra sobre a qual inciduiu a aplicação do inquérito.

### 3. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES POR DIMENSÕES

#### 3.1. Caracterização da amostra

A caracterização da amostra não será muito fiável a sua caracterização, pois muitos dos utentes não preencheram essas respostas.

O número de utentes inscritos na USF Vale de Cambra é de 8554 como mostra a figura 1, foram preenchidos 172 questionário, em que deste valor foram apenas 5 preenchidos online os restantes foram preenchidos em papel e transcritos para a plataforma.

#### 3.2. Perfil do utente

As habilitações literárias dos utentes era de uma pergunta em que a resposta era facultativa, sendo o número total de respostas de 162, assim como a pergunta referente às habilitações literárias e género.

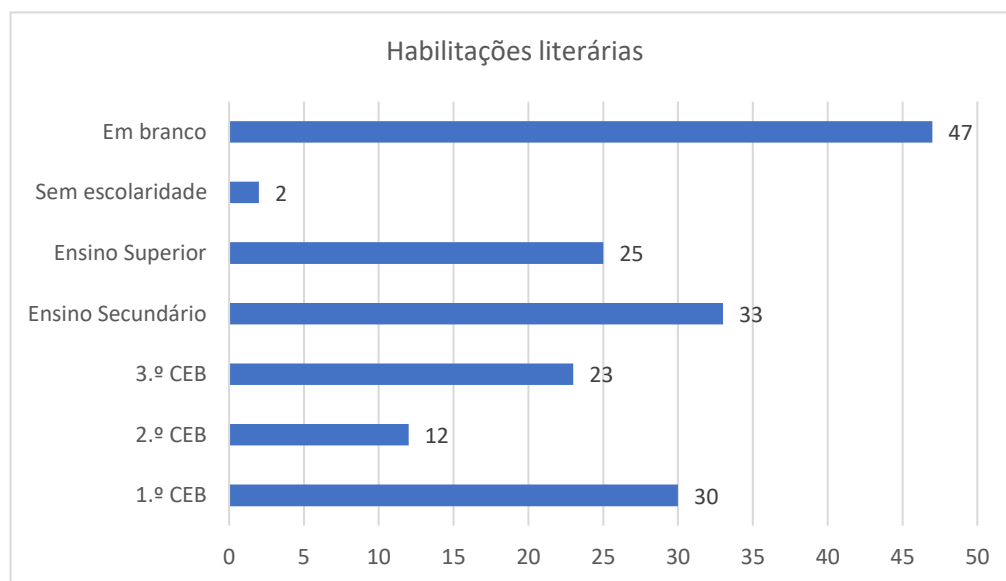


Gráfico 1- Habilidade literárias dos utentes.

O Gráfico 2 mostra a situação profissional da amostra, os resultados não permitem realizar uma análise significativa pois o número de respostas em branco foi elevado.



Gráfico 2 - Situação profissional dos utentes.

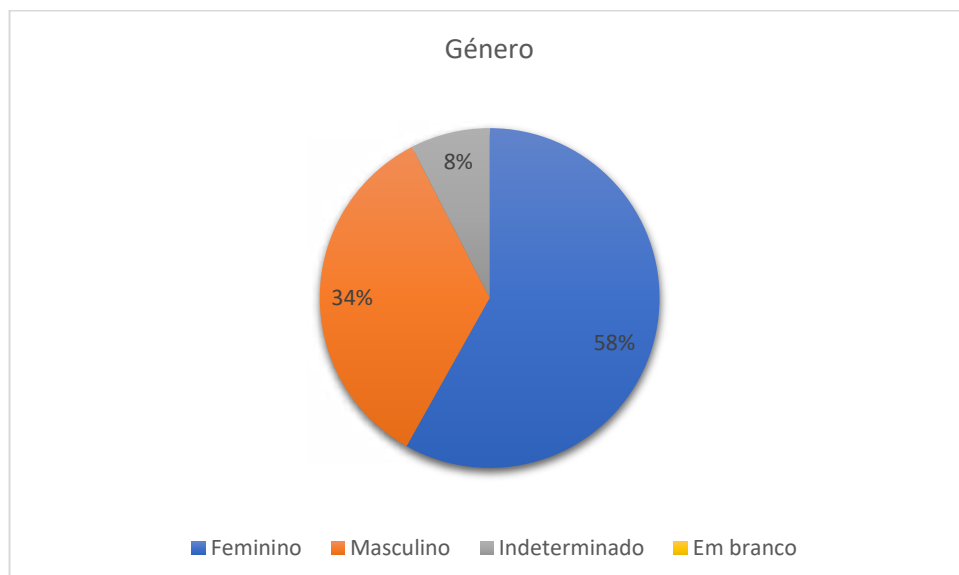


Gráfico 3- Caracterização por género da amostra.

### 3.3. Carácter geral

Os resultados mostram que 96% dos utentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a USF e que a recomendariam a familiares e amigos.



Gráfico 4 - Satisfação Global em relação à USF

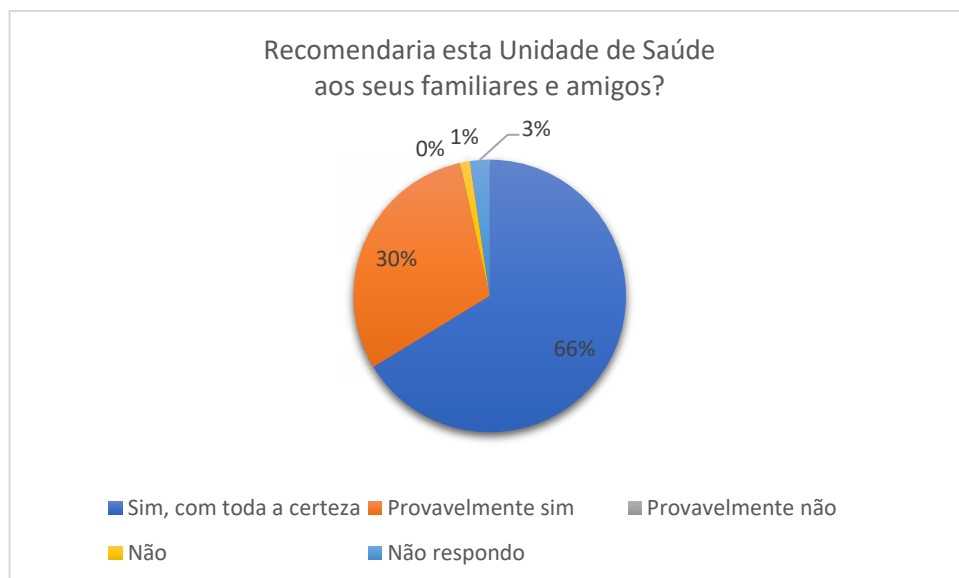


Gráfico 5 – Recomendação da USF a familiares e amigos

### 3.4. Área do acesso

Relativamente ao acesso a população inquerida mostrou diferentes níveis de satisfação relativamente ao contato telefónico com a USF Vale de Cambra (Gráfico 6). No que se refere aos utilizadores com necessidades especiais 41% não respondeu, o que não nos permite uma análise dos resultados. Os inquiridos mostraram satisfação no acesso. É de referir que 19% referiu que as instalações são pouco confortáveis.

Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com a sua Unidade de Saúde?

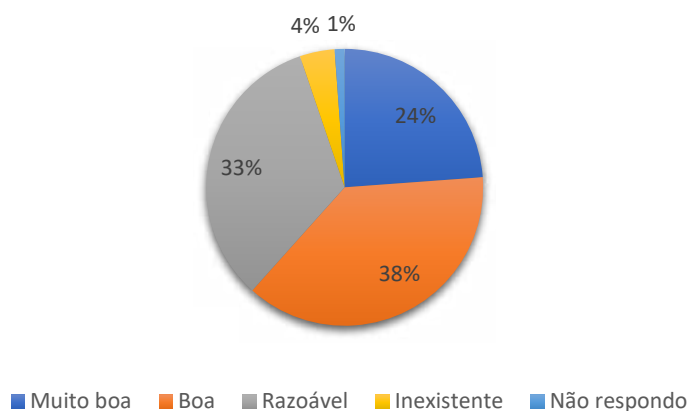


Gráfico 6 – Atendimento Telefónico

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

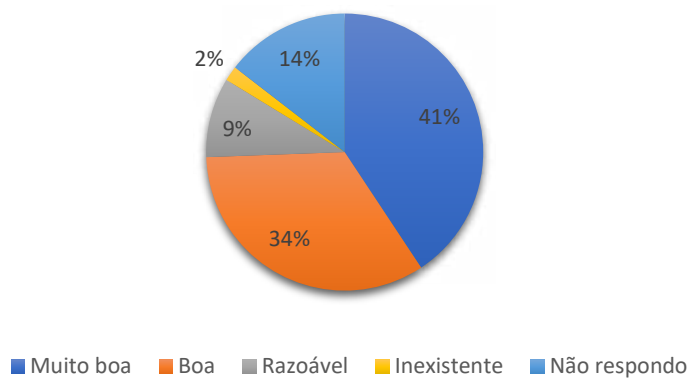
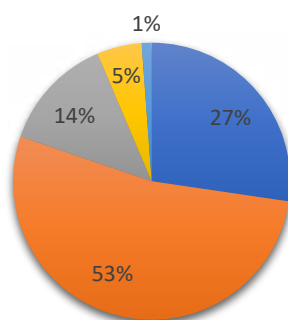


Gráfico 7 – Resposta aos utilizadores com necessidades especiais.

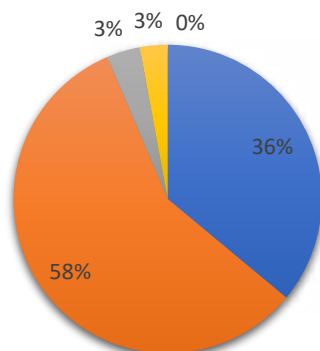
Como avalia a sua satisfação em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas por si solicitadas?



■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Pouco satisfeito ■ Nada satisfeito ■ Não respondo

Gráfico 8 – tempo de espera para agendamento de consultas

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



■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Pouco satisfeito ■ Nada satisfeito ■ Não respondo

Gráfico 9 – Pontualidade dos serviços clínicos

Como avalia o conforto (comodidade, temperatura, ambiente, ruído e iluminação) das instalações da sua Unidade de Saúde?

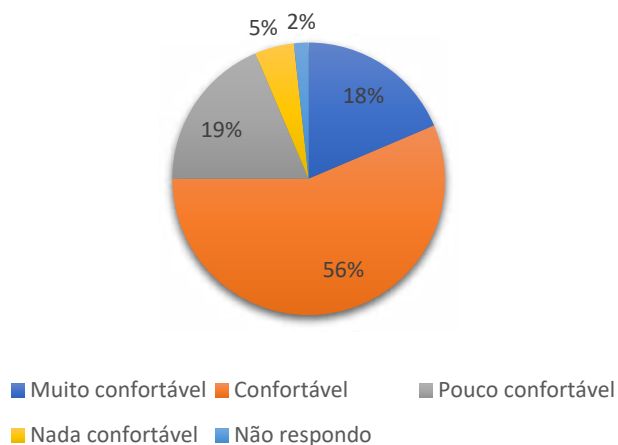


Gráfico 10 – Conforto das Instalações da USF

Como avalia a sua satisfação em relação à limpeza da sua Unidade de Saúde?

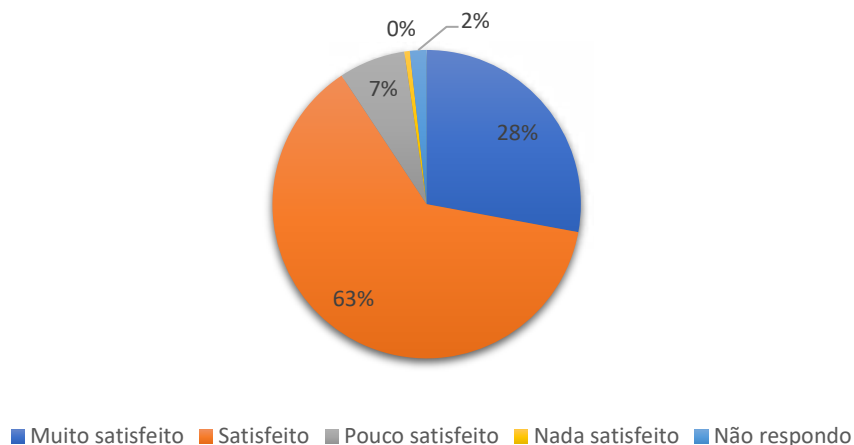


Gráfico 11 – Limpeza das instalações da USF

### 3.5. Atendimento do Secretariado Clínico

Os utentes mostraram grandes níveis de satisfação relativamente ao atendimento por parte do secretariado clínico.

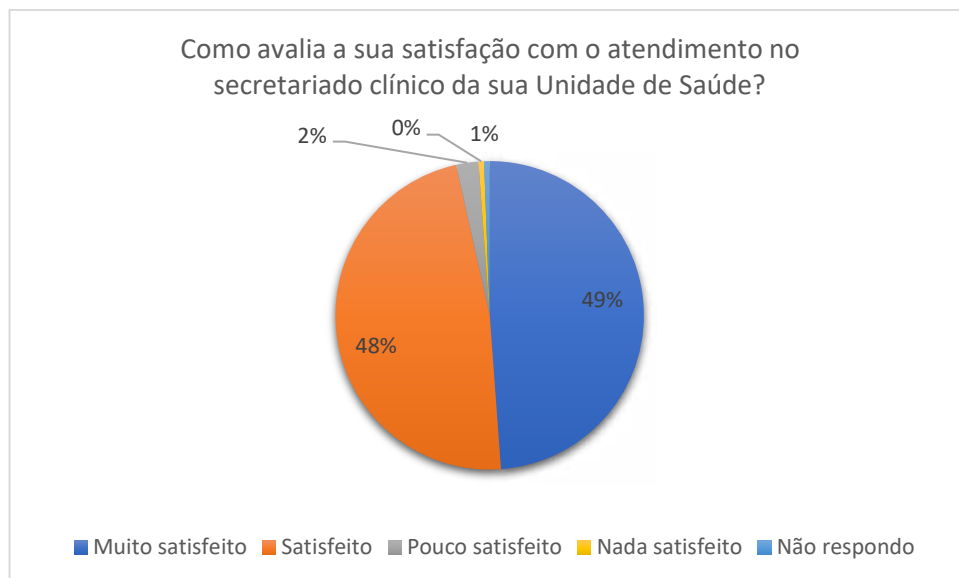


Gráfico 12 – Atendimento dos secretários clínicos

### 3.6. Atendimento do Profissional de Saúde

Na globalidade os inquiridos manifestaram bastante satisfação com o atendimento por parte dos profissionais de saúde. Os resultados refletem o esforço dos profissionais desta USF no atendimento personalizado e de qualidade aos seus utentes.

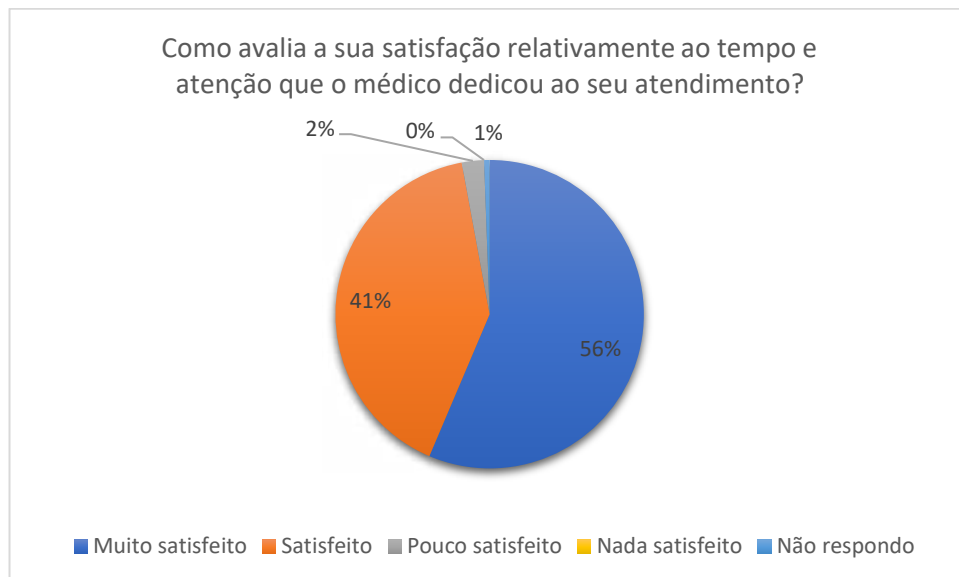


Gráfico 13 – Atendimento médico

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

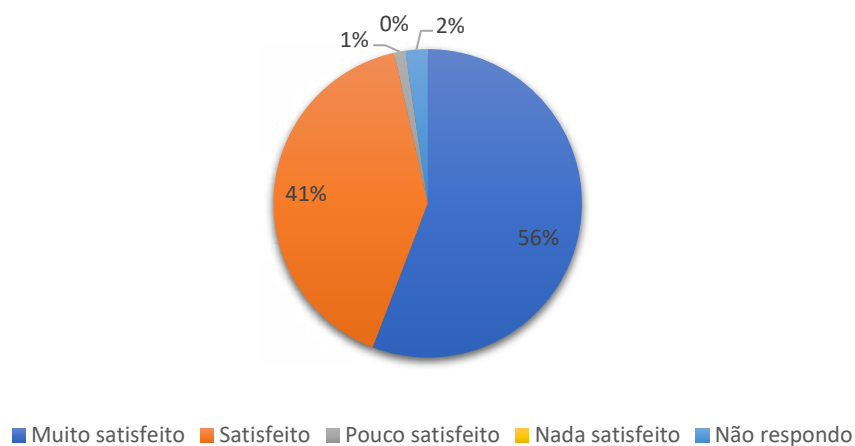


Gráfico 14 – Atendimento de enfermagem

Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que outro profissional de saúde dedicou ao seu atendimento?

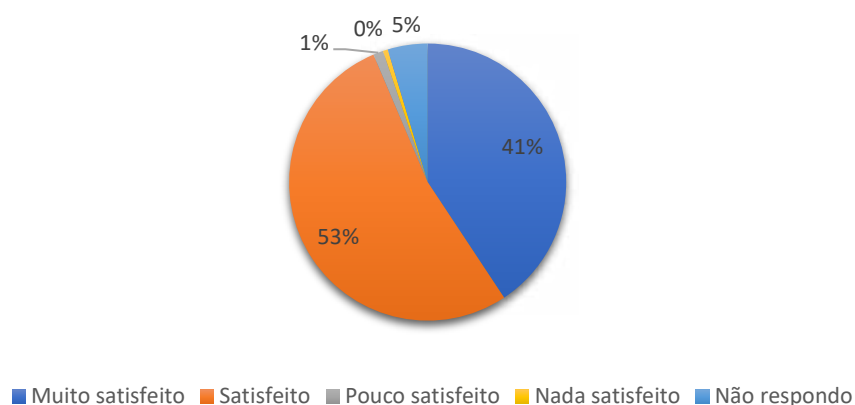


Gráfico 15 - Tempo dedicado por outro profissional

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

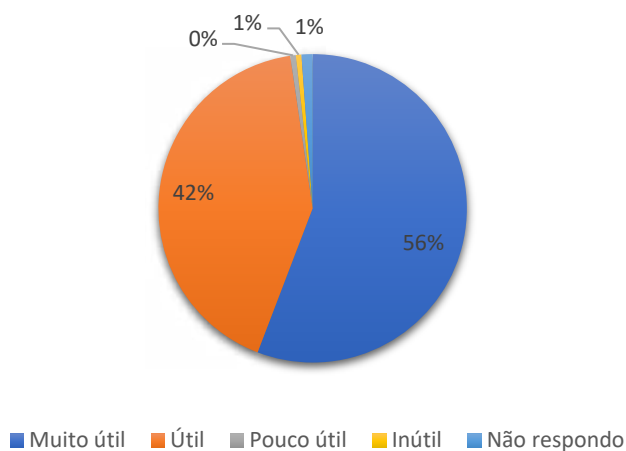


Gráfico 16 – Utilidade da informação clínica

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

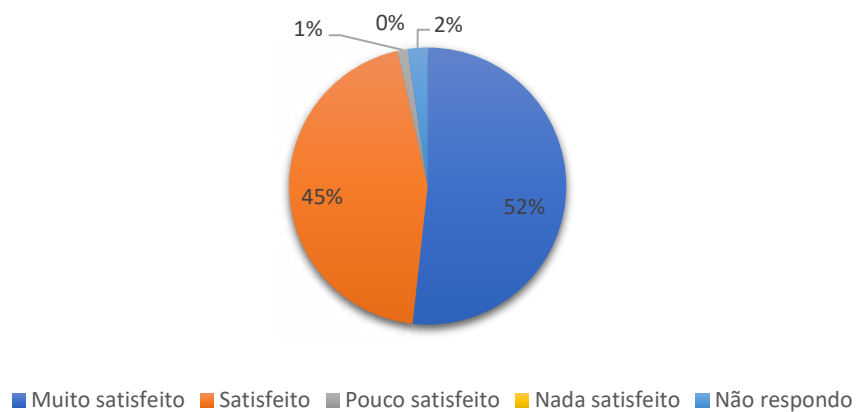


Gráfico 17 – Envolvimento nas decisões

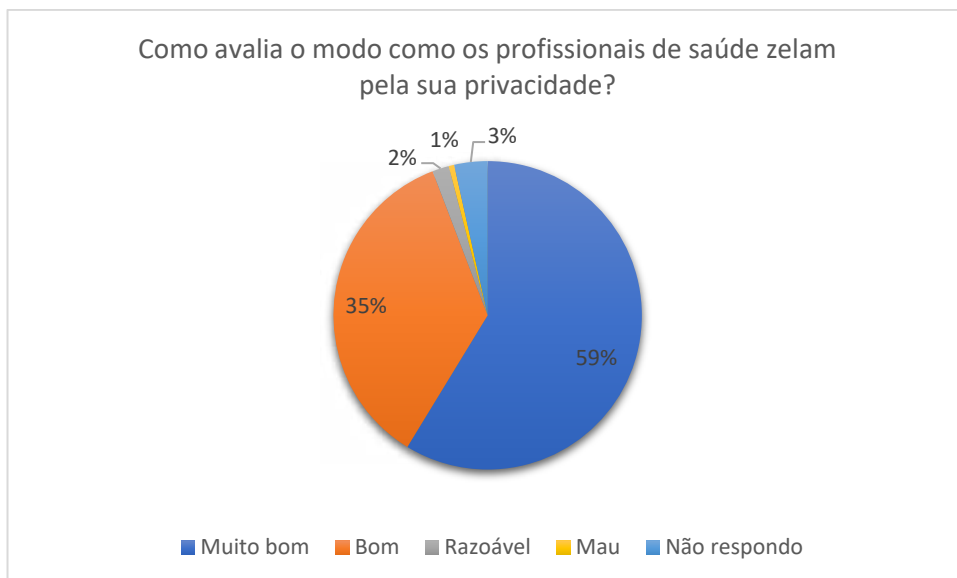


Gráfico 18 – Privacidade

### 3.7. Questão aberta

As questões abertas foram transcritas. Nas respostas é de salientar o número de vezes que foi referido a necessidade de realização de obras nas instalações.

Na sua opinião, como poderíamos melhorar os nossos serviços?

“Melhor atendimento na secretaria, aumentar o número de funcionário na secretaria”.

“As melhorias a fazer são no sistema nacional de saúde. Estado!”

“Tempo de espera para consulta muito demorada, 3/4 meses”

“Poderiam se tivessem mais profissionais ao serviço”.

“Primeiramente tratar o imigrante com mais cordialidade pois são feito diferenciações de atendimento bem desagradáveis em questão de secretariado são grosseiro arrogantes como dito pra eles nós somos lixo e que deveríamos voltar ao nosso país só gostaria que nos trataremos por igual por que tbm pagamos nosso impostos como um português só queremos mais respeito”.

“Por mim, acho tudo perfeito!”

“Conforto da sala de espera (cadeiras e ar condicionado), nas casas de banho nem sempre há papel higiénico e toalhas de papel para limpar as mãos.”

“No atendimento, demoram imenso tempo a atender o telefone e nem todas as pessoas que lá trabalham são atenciosas com os utentes.”

“O corpo clínico está de parabéns sobre a forma como nos tem tratado sempre que vamos a consulta, seja médicos ou enfermeiros. ”

“Ter mais acesso ao médico de família.”

“Relativamente a outras unidades de saúde estamos muito bem servidos.”

“O espaço exterior devia ser melhorado e restaurar o edifício ao nível de pintura e espaços verdes.”

“Deviam atender o telefone, porque muitas vezes só necessitamos de fazer uma pergunta e temos que aguardar que nos devolvam a chamada, e quando isso acontece a já é tarde.”

“Não ter de esperar tanto para uma consulta.”

“Nas chamadas telefónicas poderia ser mais rápido o atendimento.”

“Continuar assim.”

“Tudo bom.”

“Haver marcação de consultas mais rápido.”

“Acho confortável este estabelecimento de saúde.”

“Melhoramento das instalações.”

“Precisa de obras.”

“Melhorar instalações.”

“O único problema está na marcação de consultas em termos de demora. Ou seja, deviam existir mais médicos de família com menos utentes cada um, de forma a ser mais rápida a marcação de consultas e aliviar os médicos de toda a burocracia, colocar mais secretários clínicos a tratar desses assuntos.

Deveriam ter uma área para crianças poderem estar mais à vontade. Haver mais possibilidade de agendar consultas.”

“Obras”

“Promover a ventilação da sala de espera, basta abrir as janelas suspiro.”

“É necessário fazer obras.”

“Não é possível fazer marcações no portal SNS24 para consultas médicas mesmo com vagas disponíveis Consultas por e-mail. Mais médicos para as consultas não demorem meses.”

“Ter mais pessoal ao serviço para da resposta aos que não têm médico de família.”

“Para mim a única coisa que deveria mudar é o atendimento telefónico.”

“No meu caso estou muito satisfeita com os serviços.”

“Dr<sup>a</sup> Bruna maravilhosa em seu atendimento e enfermeira, estão de parabéns.”

“Atendimento telefónico personalizado, de preferência. Pois a pessoas mais idosas sentem muita dificuldade.”

#### **4. MELHORIAS A IMPLEMENTAR/SUGESTÕES**

Relativamente ao acesso pretende-se implementar novos horários em 2025 de forma a colmatar as necessidades identificadas.

## 5. CONCLUSÃO

Podemos concluir que a população de uma forma geral demonstrou grandes níveis de satisfação com o serviço prestado pela USF Vale de Cambra e seus profissionais.

## 6. PROPOSTAS PARA 2025

Investir na literacia em saúde da nossa população de forma a rentabilizar serviços com o quiosque eletrónico e a modalidade de atendimento telefónico.



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
**ENTRE DOURO E VOUGA**