Resultados da Pesquisa de Satisfação – UPA Valéria

MARÇO- 2026

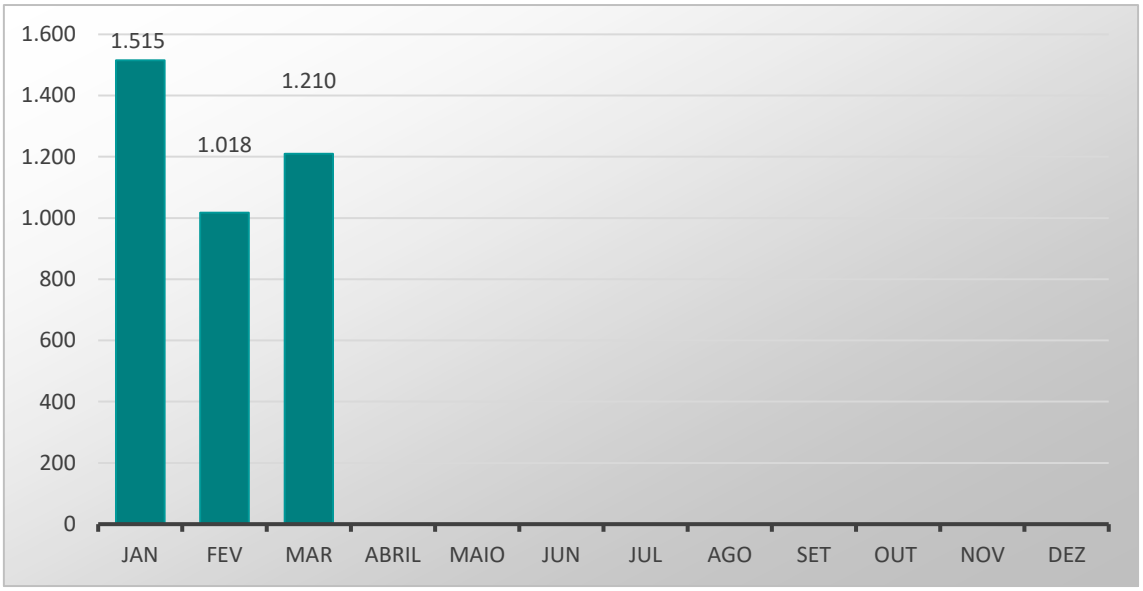
Para avaliar a experiência dos usuários e identificar oportunidades de melhoria, realizamos mensalmente a pesquisa de satisfação na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Valéria. O levantamento é conduzido por meio da plataforma Google Forms, garantindo praticidade e acessibilidade na coleta de dados. Além disso, contamos com a atuação de um profissional designado especificamente para tabular os resultados e incentivar o preenchimento do formulário dentro da unidade.

Os dados obtidos serão fundamentais para embasar ações estratégicas voltadas à qualificação do atendimento, aprimoramento da comunicação com os usuários e adequação dos serviços às necessidades da comunidade. A partir dos resultados, serão elaboradas recomendações e implementadas medidas corretivas e preventivas para garantir um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente.

Com base nas respostas obtidas calculamos o **índice geral de satisfação dos usuários que** reflete o grau de contentamento em relação aos serviços prestados. Esse indicador é essencial para monitorarmos a evolução da qualidade do atendimento e direcionarmos ações de melhoria contínua.

No presente mês alcançamos um total de 1.210 pesquisas de satisfação respondidas pela população usuária do serviço. Esse número representa um importante indicador da percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento prestado, permitindo uma análise detalhada dos pontos fortes e das áreas que necessitam de aprimoramento, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 01- Número de pesquisas de satisfação do usuário preenchidas

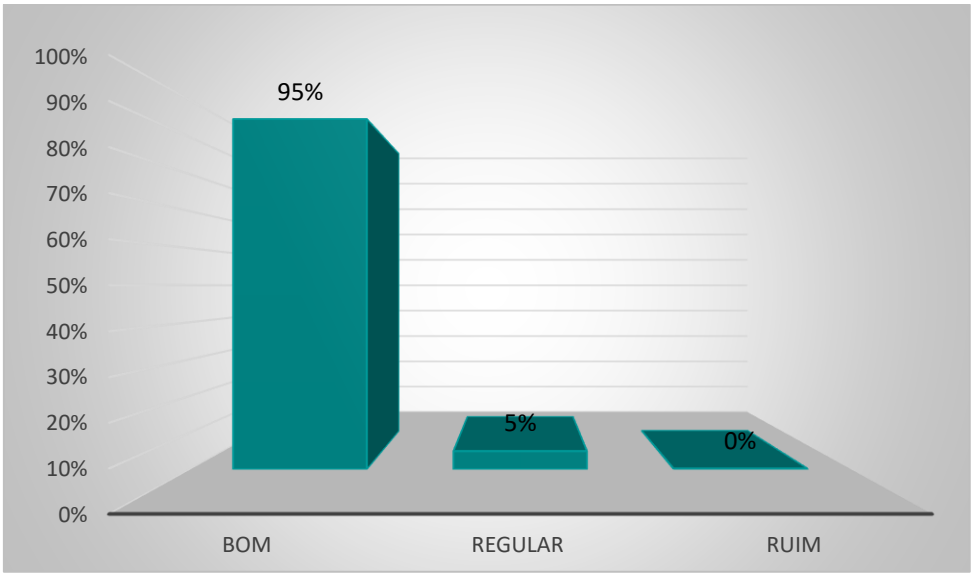


Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

A seguir, apresentamos os gráficos com os respectivos dados obtidos, possibilitando uma visualização clara dos resultados e das tendências identificadas na pesquisa.

1. Acolhimento pela equipe na chegada à unidade

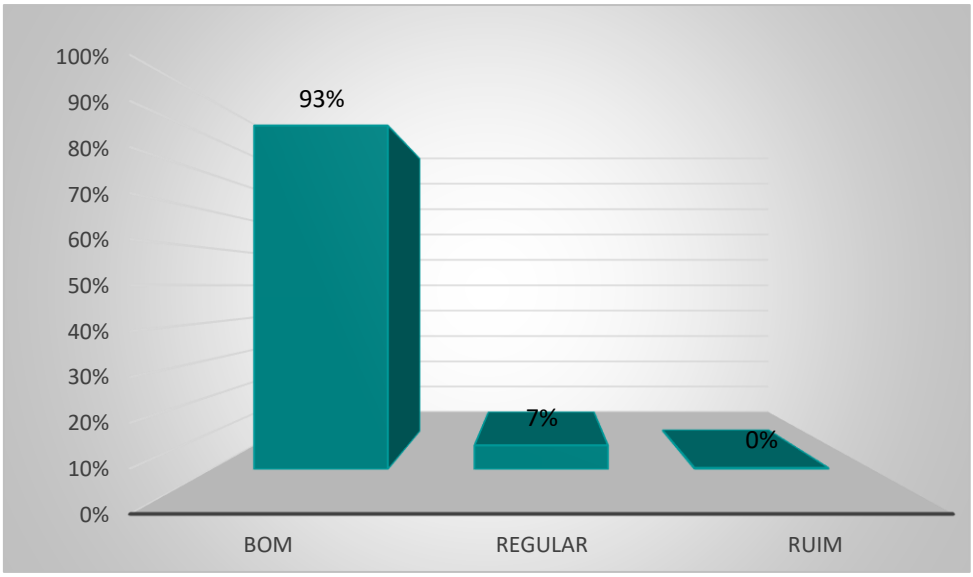
01 "Como foi o seu atendimento pela equipe na sua chegada à unidade?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

2. Esclarecimento das dúvidas sobre o problema de saúde

Gráfico 3- Item 02 "Suas dúvidas sobre o seu problema de saúde foram esclarecidas?"

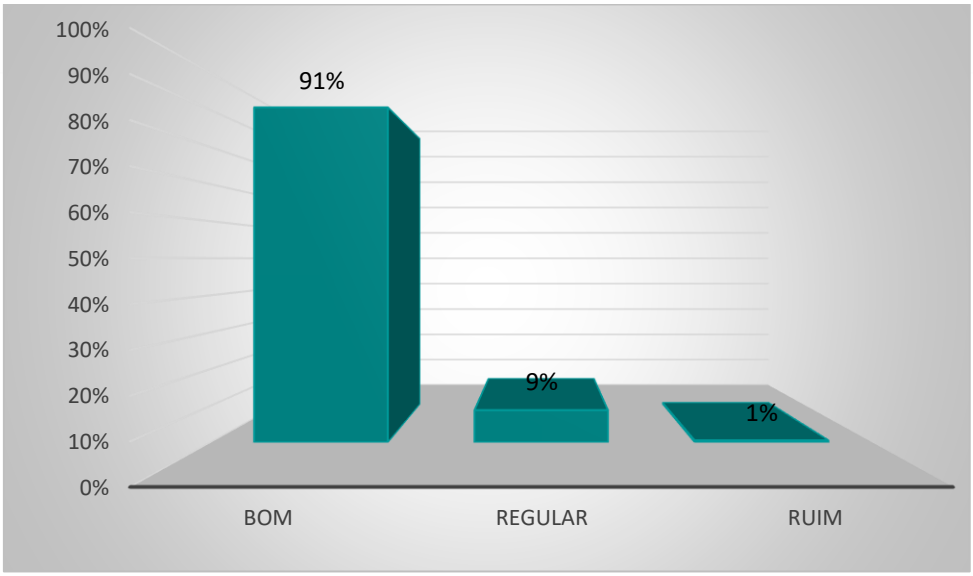


Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

3. Atendimento pelas equipes de saúde

- **ENFERMAGEM**

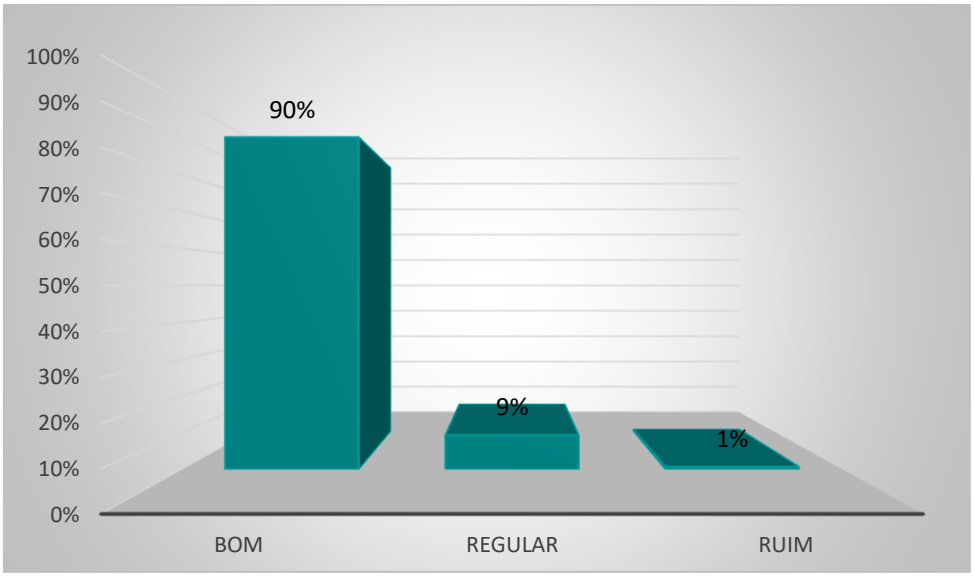
Gráfico 4- Item 3.1 "Como foi seu atendimento pela equipe pela equipe de saúde - ENFERMAGEM?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **MÉDICO**

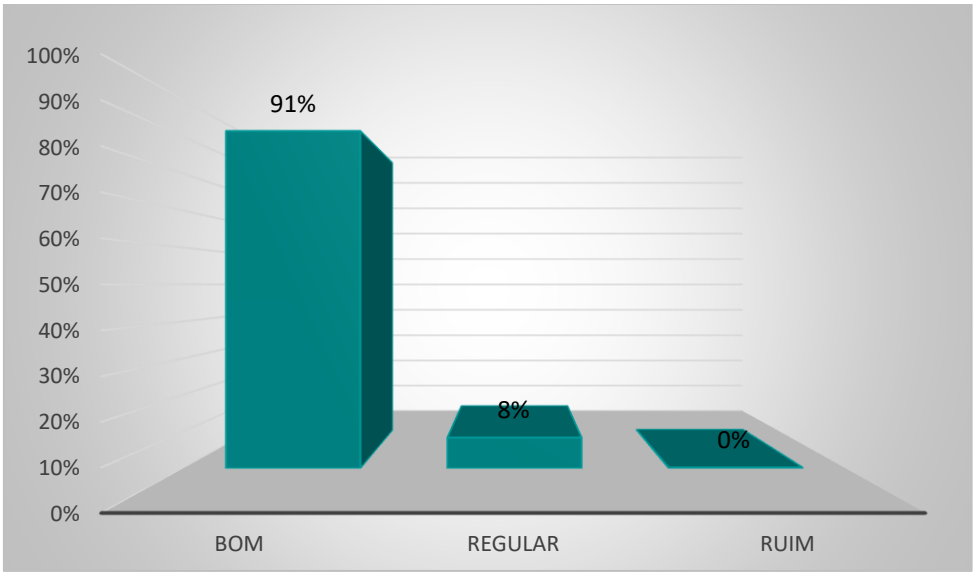
Gráfico 5- Item 3.2 "Como foi seu atendimento pela equipe pela equipe de saúde - MÉDICO?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **NUTRIÇÃO**

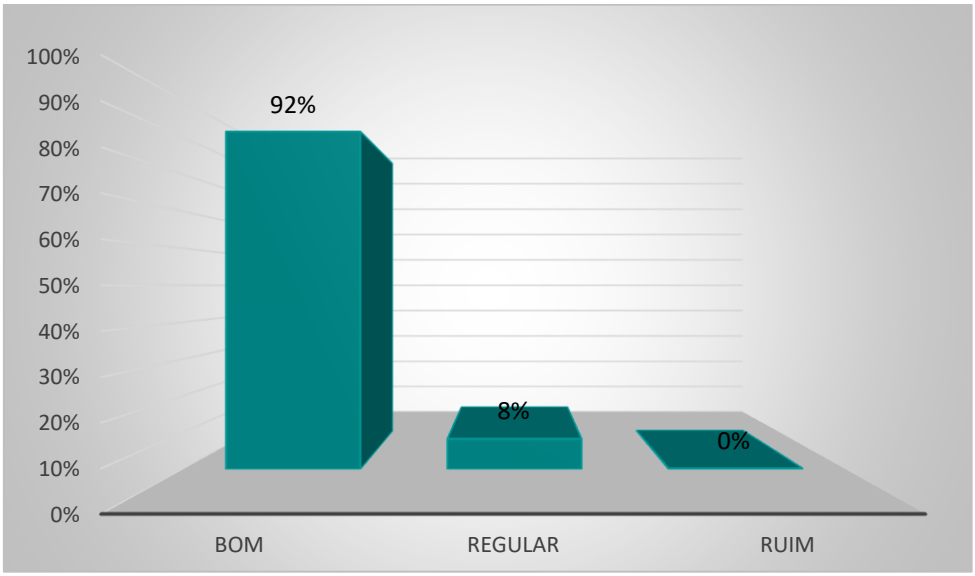
Gráfico 6- Item 3.3 "Como foi seu atendimento pela equipe de saúde - NUTRIÇÃO?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **SERVIÇO SOCIAL**

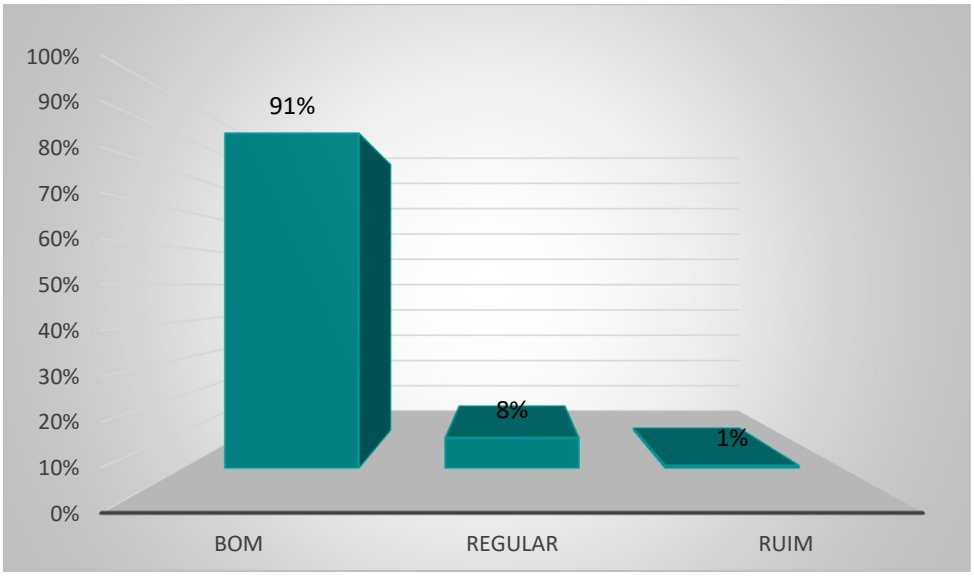
Gráfico 7- Item "Como foi seu atendimento pela equipe pela equipe de saúde – SERVIÇOSOCIAL?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **ODONTOLOGIA**

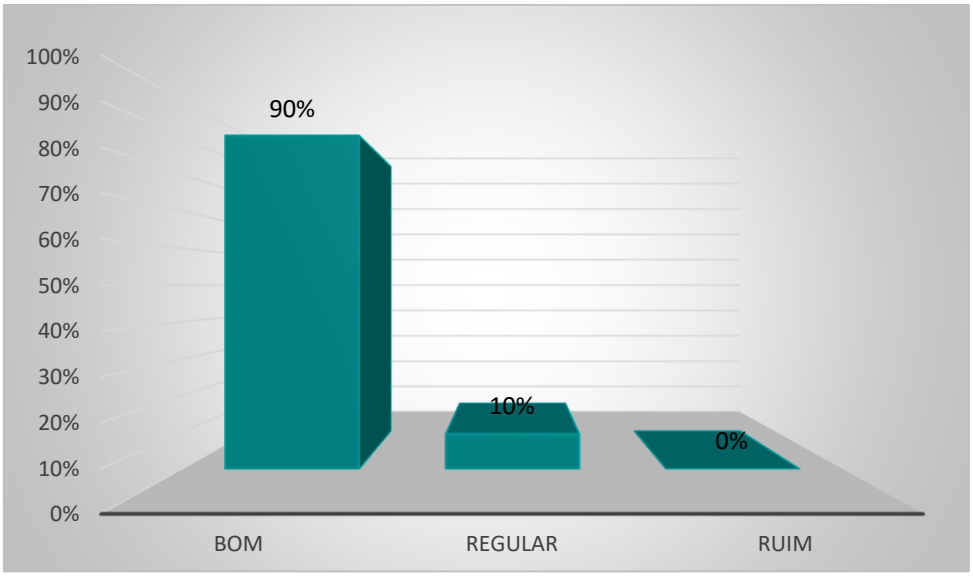
Gráfico 8- Item "Como foi seu atendimento pela equipe de saúde – ODONTOLOGIA?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **PSIQUIATRIA**

Gráfico 9- Item "Como foi seu atendimento pela equipe pela equipe de saúde – PSIQUIATRIA?"

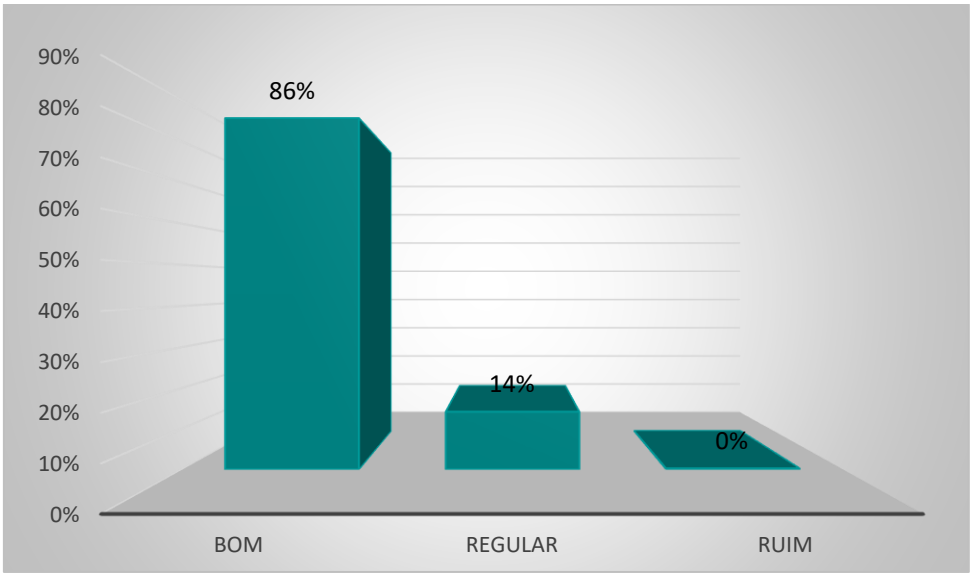


Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

Avaliação dos serviços

- **REFEIÇÃO**

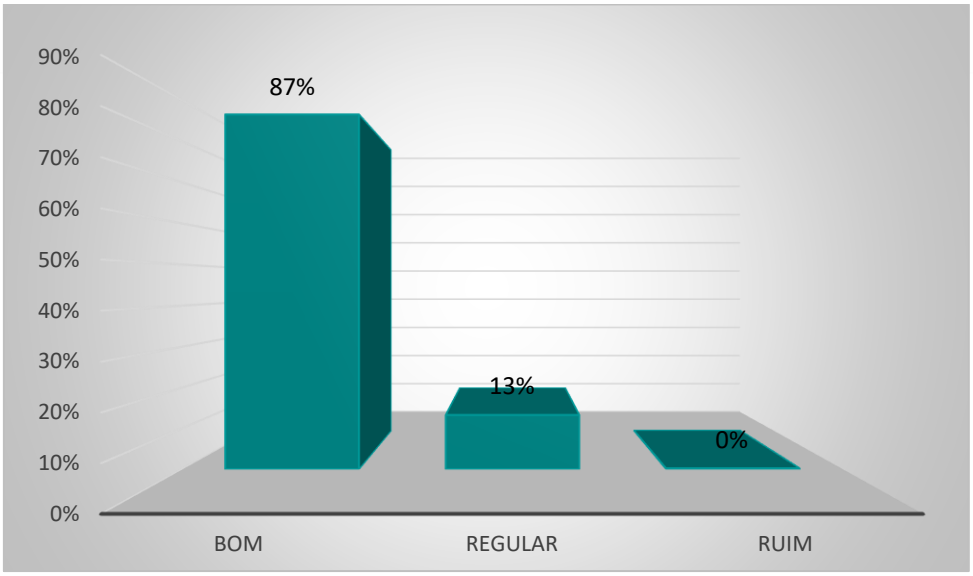
Gráfico 10- Item "Como avalia os nossos serviço - REFEIÇÃO?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **ACOMODAÇÃO**

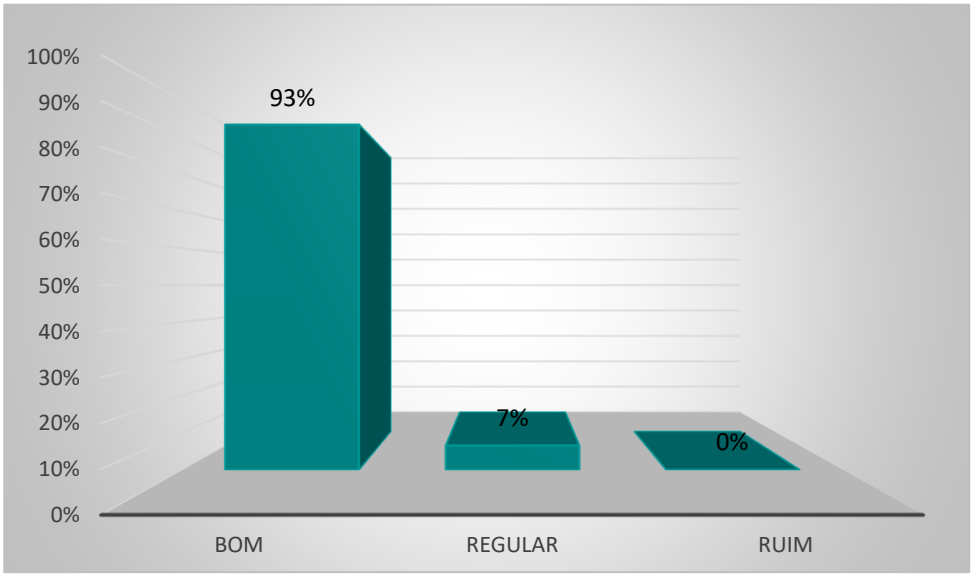
Gráfico 11- Item "Como avalia os nossos serviço - ACOMODAÇÃO?"



Fonte:Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **HIGIENE / AMBIENTE**

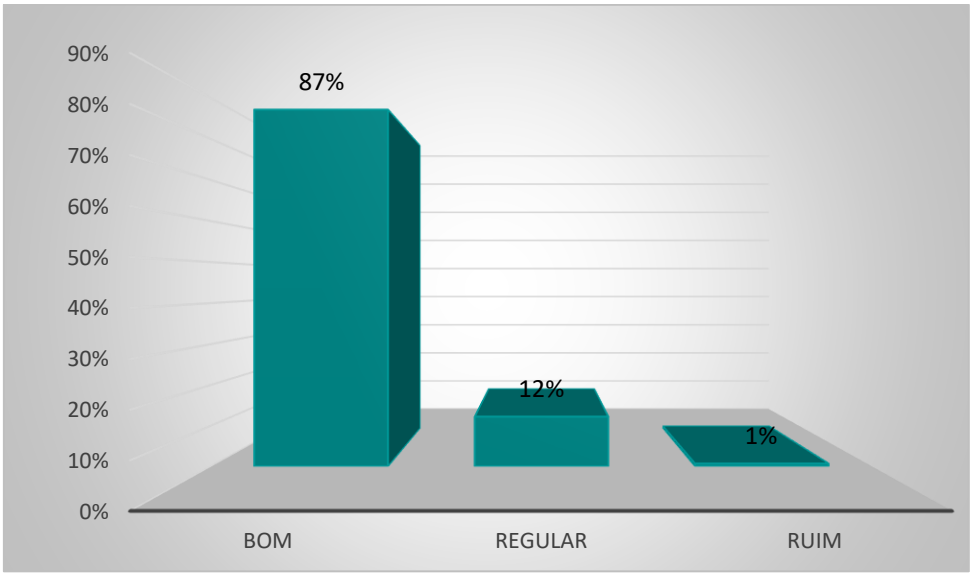
Gráfico 12- Item "Como avalia os nossos serviço – HIGIENE / AMBIENTE?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

- **ROUPA DE CAMA**

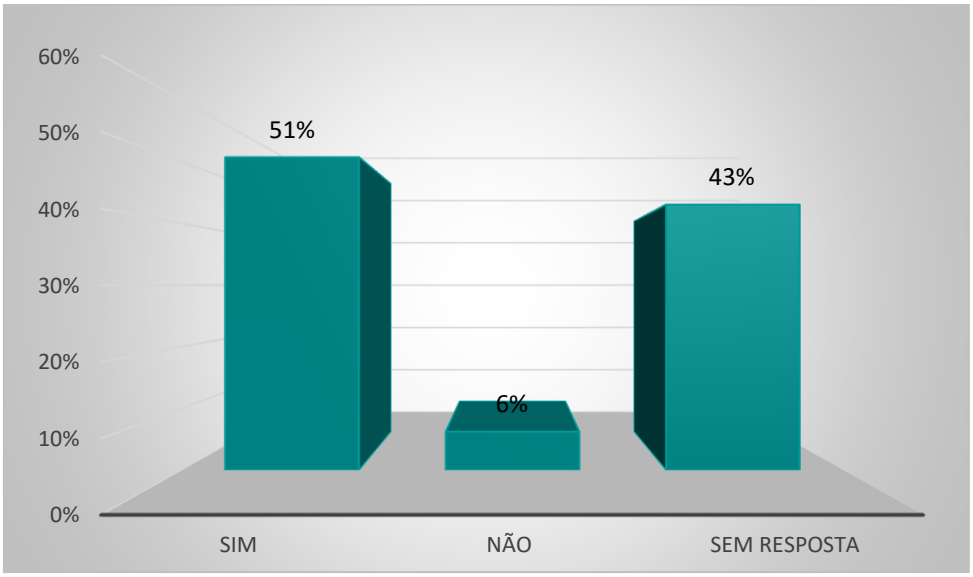
Gráfico 13- Item "Como avalia os nossos serviço – ROUPA DE CAMA?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

5.1 Utilização anterior do serviço

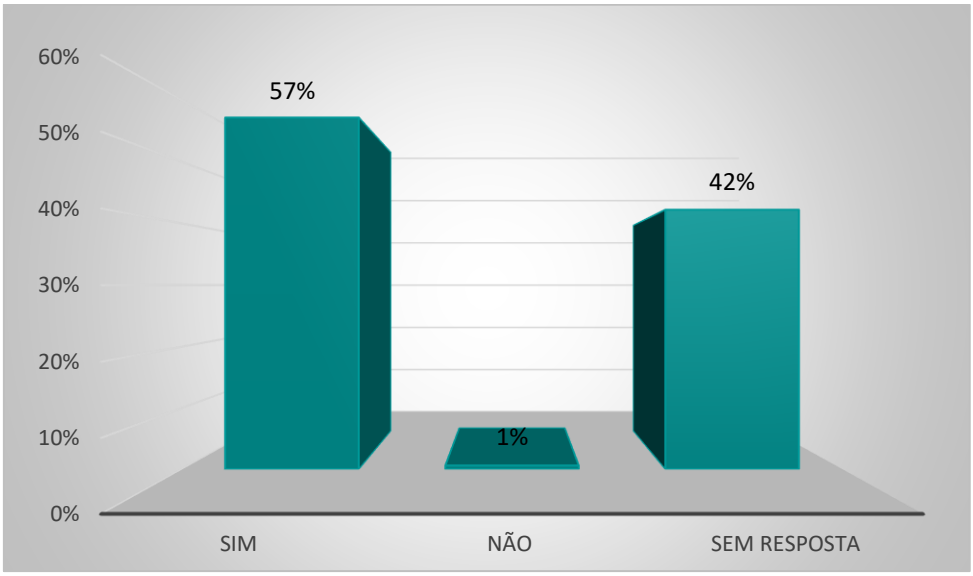
Gráfico 14- Item "Já utilizou os nossos serviços anteriormente?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

5.2. Recomendação do serviço

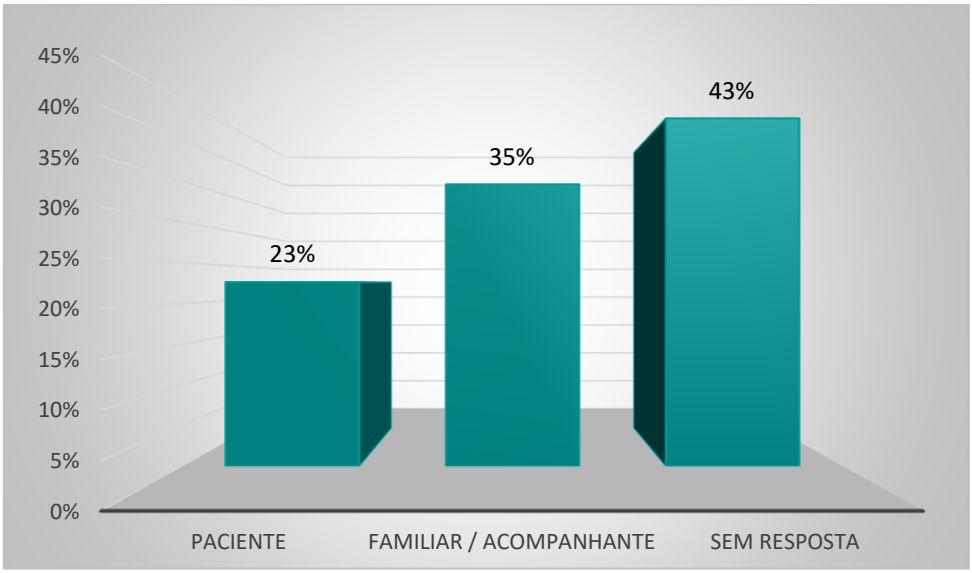
Gráfico 15- Item "Recomendaria nossos serviços?"



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

5.3 Preenchimento da pesquisa

Gráfico 16- Item "Quem preencheu essa pesquisa?" da pesquisa de satisfação do usuário.



Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação do usuário, UPA Valéria

Índice Geral de Satisfação

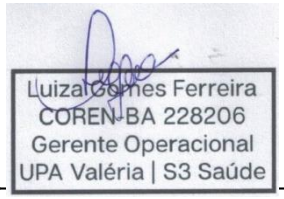
Na pesquisa de satisfação da UPA Valéria, os itens avaliados como "BOM" resultaram em uma média de 90% de satisfação, mantendo-se em linha com a meta contratual de 80%. Vale ressaltar que perguntas deixadas sem resposta no formulário são registradas como "Sem resposta" e não são incluídas no total de respostas válidas para cálculo da satisfação.

Ao final da pesquisa, os usuários têm a opção de preencher um campo aberto, onde podem descrever suas experiências na UPA Valéria. Esse espaço adicional é uma ferramenta valiosa, permitindo que os usuários expressem suas opiniões de forma mais detalhada, além das perguntas objetivas. Com isso, a equipe pode compreender melhor as expectativas dos pacientes, adaptar suas estratégias e incorporar as sugestões e preocupações dos usuários, promovendo melhorias contínuas no atendimento.

Este é um relatório que compõe uma das atividades da unidade, com foco no atendimento humanizado e tendo participação fundamental no processo de avaliação da qualidade dos serviços oferecidos na UPA de Valéria.

A participação dos clientes mostrou-se efetiva no processo da aplicação da pesquisa, uma vez que a análise dos resultados possibilita a intensificação dos pontos positivos e identificação dos pontos vulneráveis do atendimento oferecido e serve como subsídio para melhorar a prestação dos serviços. Nesta perspectiva a pesquisa atingiu o objetivo proposto.

Salvador, 06 abril de 2026.



Gerente Operacional

UPA Valéria