



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
COIMBRA

Avaliação da Satisfação dos Utentes da ULS de Coimbra

- Relatório da Unidade de Saúde Familiar CelaSaúde

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	13
4.1 Pontos Fortes.....	13
4.2 Oportunidades de Melhoria	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

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: 13/11/2025 a 29/11/2025
- Total de respostas: 153
- 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

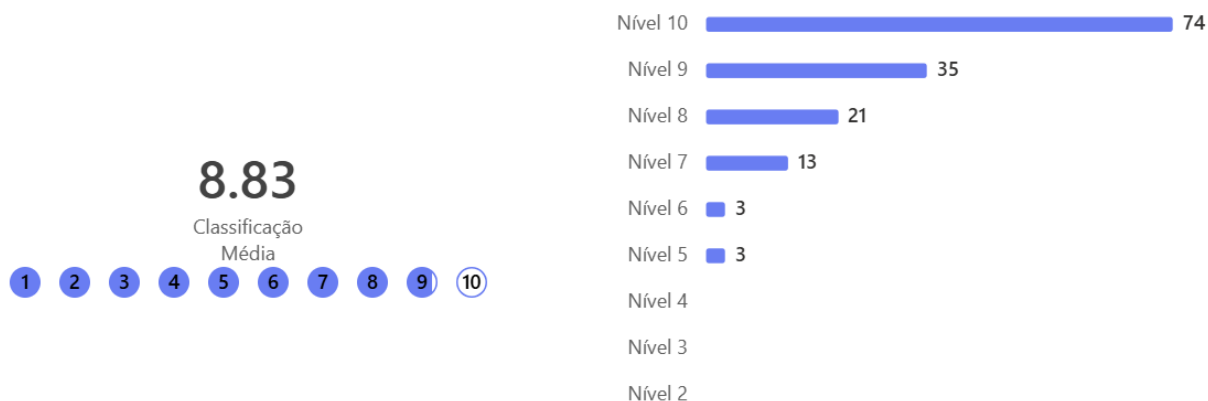
A satisfação média global foi 8.83 (N = 153), e relativamente a um ano atrás é 8.76. 55% dos utentes referem que “Não” tomaram conhecimento dos resultados dos inquéritos de satisfação do ano anterior.

Os resultados confirmam elevada satisfação global e forte confiança na equipa clínica, mas evidenciam a necessidade urgente de melhorias estruturais nas instalações e reforço da acessibilidade telefónica, seguidas por ajustes nos tempos de espera e processos administrativos.

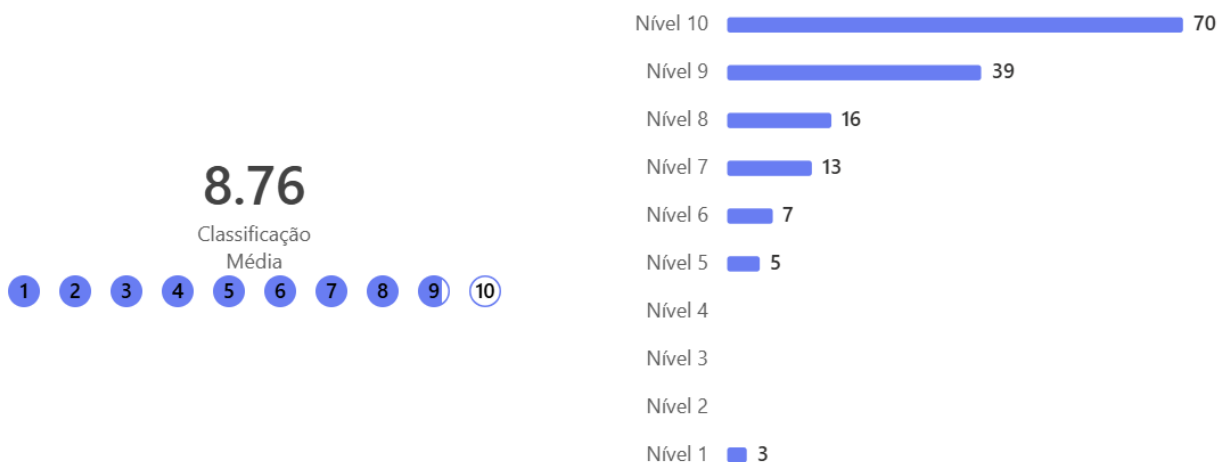
3.2. Resultados por categoria e subcategoria

A. Satisfação Global

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



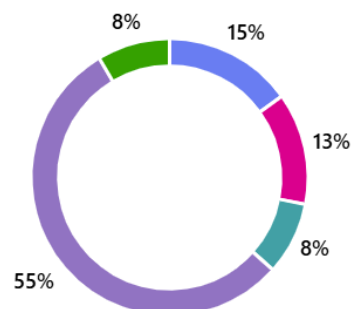
Como avalia a sua satisfação com esta unidade relativamente há 1 ano atrás?



B. Conhecimento dos resultados do ano anterior

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

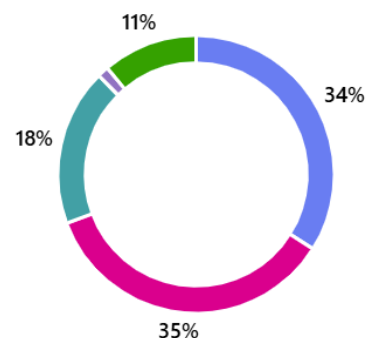
- 1. Sim, com toda a certeza 23
- 2. Provavelmente sim 20
- 3. Provavelmente não 13
- 4. Não 84
- 5. Não sei / Não respondo 13



C. ACESSIBILIDADE

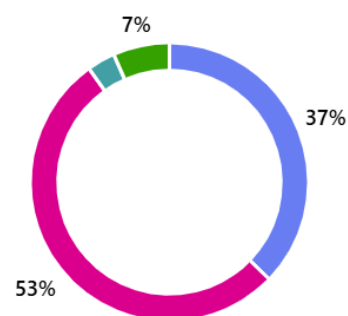
Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente esta Unidade?

1. Muito Fácil	52
2. Fácil	54
3. Difícil	28
4. Muito difícil	2
5. Não sei / Não respondo	17



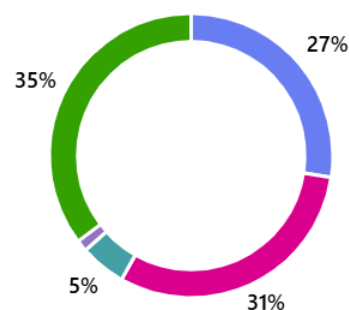
Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela Unidade, para os serviços que lhe são prestados?

1. Muito Satisfeito	57
2. Satisfeito	81
3. Pouco Satisfeito	5
4. Nada satisfeito	0
5. Não sei / Não respondo	10



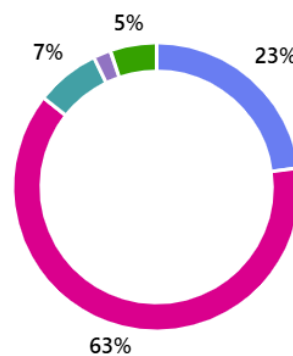
Como avalia a resposta da Unidade aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?

1. Muito boa	42
2. Boa	47
3. Razoável	8
4. Inexistente	2
5. Não sei / Não respondo	54



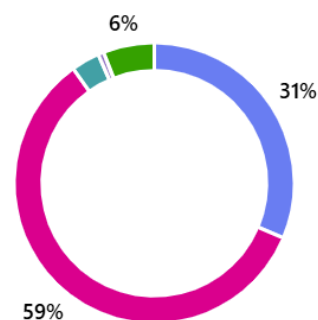
Como avalia a sua satisfação em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas por si solicitadas?

● 1. Muito Satisfeito	35
● 2. Satisfeito	96
● 3. Pouco Satisfeito	11
● 4. Nada satisfeito	3
● 5. Não sei / Não respondo	8



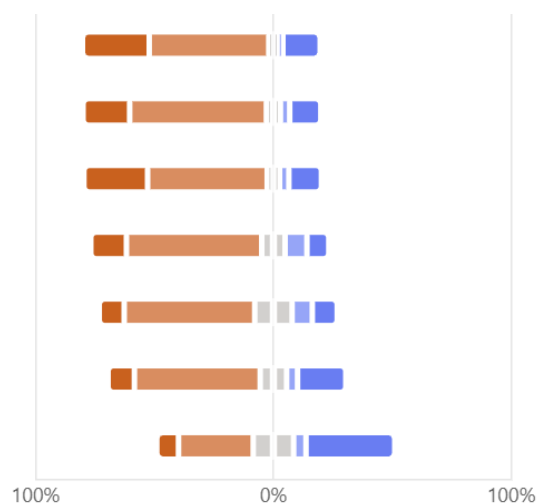
Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?

● 1. Muito Satisfeito	48
● 2. Satisfeito	90
● 3. Pouco Satisfeito	5
● 4. Nada satisfeito	1
● 5. Não sei / Não respondo	9



D. CONFORTO E COMODIDADE

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 – 28.1%
Satisfeito – 50.3%
Pouco Satisfeito – 3.9%
Nada satisfeito – 2%
Não sei/Não respondo – 15.7%

Temperatura ambiente

Muito Satisfeito – 19.6%
Satisfeito – 57.5%
Pouco Satisfeito – 5.9%
Nada Satisfeito – 3.9%
Não sei/Não respondo – 13.1%

Iluminação

Muito Satisfeito – 26.8%
Satisfeito – 50.3%
Pouco Satisfeito – 5.2%
Nada Satisfeito – 3.9%
Não sei/Não respondo – 13.7%

Ruído

Muito Satisfeito – 15%
Satisfeito – 56.9%
Pouco Satisfeito – 9.8%
Nada Satisfeito – 9.2%
Não sei/Não respondo – 9.2%

Estado de conservação das instalações/mobiliário

Muito Satisfeito – 10.5%
Satisfeito – 54.9%
Pouco Satisfeito – 15.7%
Nada Satisfeito – 8.5%
Não sei/Não respondo – 10.5%

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

Muito Satisfeito – 11.1%
Satisfeito – 52.9%
Pouco Satisfeito – 11.1%
Nada Satisfeito – 4.6%
Não sei/Não respondo – 20.3%

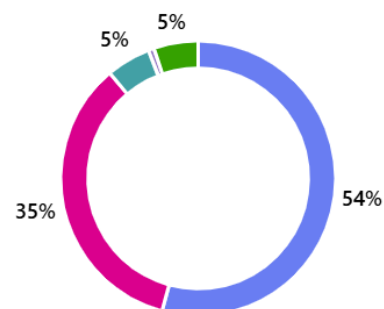
Espaços lúdicos para crianças

Muito Satisfeito – 9.2%
Satisfeito – 31.4%
Pouco Satisfeito – 17%
Nada Satisfeito – 5.2%
Não sei/Não respondo – 37.3%

E. INTIMIDADE, PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

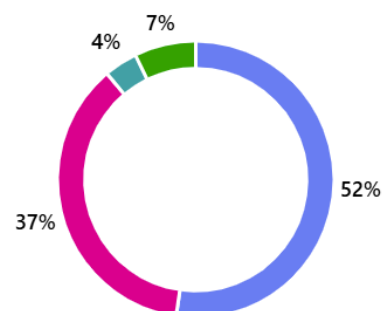
Como avalia o modo como os profissionais de saúde zelam pela sua intimidade e privacidade?

● 1. Muito bom	83
● 2. Bom	53
● 3. Razoável	8
● 4. Mau	1
● 5. Não sei / Não respondo	8



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

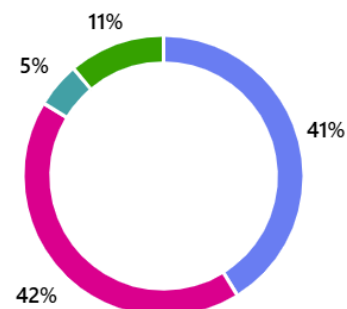
● 1. Muito boa	80
● 2. Boa	56
● 3. Razoável	6
● 4. Mau	0
● 5. Não sei / Não respondo	11



F. INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO

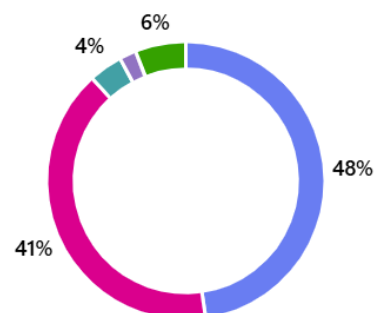
Como classifica a forma como esta Unidade divulga os tipos de cuidados que oferece (ex.: vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreio de certos tipos de cancro, cuidados a grávidas, cuidados a crianças e domicílios)?

1. Muito clara	63
2. Clara	65
3. Pouco clara	8
4. Confusa	0
5. Não sei / Não respondo	17



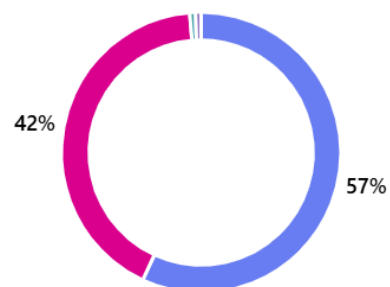
Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões a ter com a sua saúde?

1. Muito boa	73
2. Boa	62
3. Razoável	6
4. Inexistente	3
5. Não sei / Não respondo	9



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

1. Muito Satisfeito	87
2. Satisfeito	64
3. Pouco Satisfeito	1
4. Nada satisfeito	1
5. Não sei / Não respondo	0



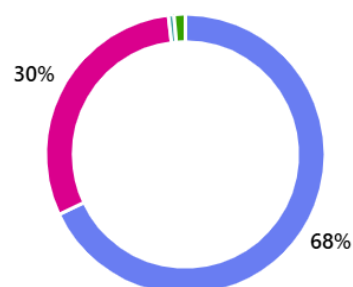
Como classifica a informação fornecida pelo assistente técnico (secretário clínico) desta Unidade?

1. Muito clara	81
2. Clara	70
3. Pouco clara	2
4. Confusa	0
5. Não sei / Não respondo	0



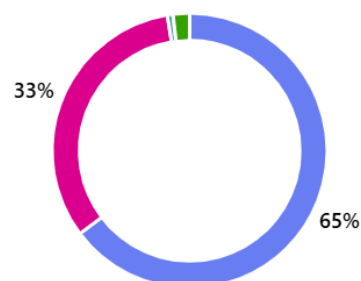
Na consulta médica, como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

1. Muito útil	104
2. Útil	46
3. Pouco útil	1
4. Inútil	0
5. Não sei / Não respondo	2



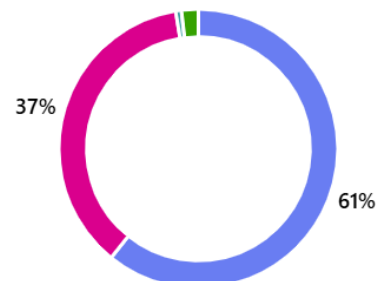
Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o médico dedicou ao seu atendimento?

1. Muito Satisfeito	99
2. Satisfeito	50
3. Pouco Satisfeito	1
4. Nada satisfeito	0
5. Não sei / Não respondo	3



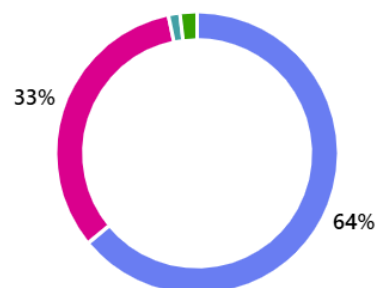
Na consulta de enfermagem, como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

● 1. Muito útil	93
● 2. Útil	56
● 3. Pouco útil	1
● 4. Inútil	0
● 5. Não sei / Não respondo	3



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

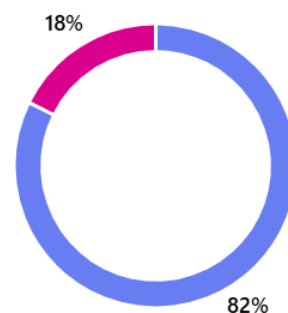
● 1. Muito Satisfeito	98
● 2. Satisfeito	50
● 3. Pouco Satisfeito	2
● 4. Nada satisfeito	0
● 5. Não sei / Não respondo	3



G. CONFIANÇA / RECOMENDAÇÃO

Recomendaria esta Unidade aos seus familiares e amigos?

● 1. Sim, com toda a certeza	126
● 2. Provavelmente sim	27
● 3. Provavelmente não	0
● 4. Não	0
● 5. Não sei / Não respondo	0



H. Comentários Relevantes dos Utentes

N comentários com informação útil: 34

Principais tópicos identificados: Instalações (22), Atendimento (11), Acessibilidade (3).

Tema	Comentários
Acessibilidade	<i>"As consultas não devem ser tão esporádicas, com tanto tempo entre uma consulta e a seguinte."</i>
	<i>"Melhorou imenso o contacto telefónico com a unidade e a informação prestada. Deverá continuar."</i>
	<i>"Sempre que necessitei, fui atendida."</i>
Atendimento	<i>"As instalações cheiram a humidade, a unidade precisava de melhores condições. Alguns médicos precisam de ter mais atenção quando estão a receitar medicamento em receitar as dosagens corretas não pode ser urgente que tem que ser preocupar em saber se está bem"</i>
	<i>"Principalmente a unidade ou a forma de como atender as chamadas de telefone e por vezes a forma como se fala com os utentes"</i>
	<i>"O atendimento telefónico não fosse feito através de gravação"</i>
	<i>"Estou muito satisfeito não só com o médico bem como com a interação com os restantes"</i>
	<i>"Melhorou imenso o contacto telefónico com a unidade e a informação prestada. Deverá continuar."</i>
	<i>"De uma forma geral e atendendo ao estado do SNS considero esta USF ótima e a fazer um trabalho dedicado e útil. Só tenho pena que o Ministério da saúde não perceba o esforço diário e não dote a USF de meios para melhorar instalações, equipamentos e meios informáticos. É penoso ver-vos trabalhar muitas vezes sem condições dignas. Obrigada!"</i>
	<i>"Funciona bem, não tenho razões de queixa. A doutora (***) é uma excelente profissional."</i>
	<i>"Esta Unidade de Saúde tem-me oferecido muito bons serviços."</i>
	<i>"Utente há 36 anos quase, e serviço excelente com secretariado, enfermeiros e médicos. Enfermeira (***) incrível. Dr. (***) e Dr. (***)"</i>
	<i>"O secretariado clínico precisa de muita formação!"</i>
Instalações	<i>"Resolução quanto às instalações. Se possível, melhorar as condições físicas do secretariado, atendimento e sala de espera."</i>
	<i>"Um espaço mais aquecido de Inverno"</i>

“1) Necessita obviamente de um espaço adequado. 2) Deve ter um espaço lúdico para crianças bem equipado, vai facilitar muito o trabalho de toda a equipa técnica, dos pais e melhorar o ambiente para todos os utentes.”

“Melhoria nas instalações de forma a serem mais acolhedoras. O ambiente é muito frio”

“Melhorar as condições físicas, instalações e estacionamento.”

“As instalações cheiram a humidade, a unidade precisava de melhores condições. Alguns médicos precisam de ter mais atenção quando estão a receitar medicamento em receitar as dosagens corretas não pode ser urgente que tem que ser preocupar em saber se está bem”

“Com umas novas instalações iria melhorar os serviços, que mesmo em instalações provisórias (contentores) consegue prestar um serviço de excelência aos seus utentes.”

“Novas instalações”

“De uma forma geral e atendendo ao estado do SNS considero esta USF ótima e a fazer um trabalho dedicado e útil. Só tenho pena que o Ministério da saúde não perceba o esforço diário e não dote a USF de meios para melhorar instalações, equipamentos e meios informáticos. É penoso ver-vos trabalhar muitas vezes sem condições dignas. Obrigada!”

“Tendo em atenção ao espaço físico desta unidade é de louvar que funcione tão bem. Obrigado a todos pelo esforço.”

“As condições de espaço”

“Instalações”

“Novos espaços ou novo edifício”

“Melhorar as instalações”

“Ter novas instalações”

“Instalações”

“Melhorar as condições físicas, instalações e estacionamento.”

“Melhorar as instalações.”

“Melhorar muito mais as instalações.”

“Equipa inexcelável, dedicada, de elevado carácter humano e com foco no utente, prestando um serviço de grande profissionalismo, merece ter instalações novas adequadas à qualidade do serviço. “

“Novas instalações seria uma grande melhoria”

Outros Temas

“Nada a dizer”

“Nada a acrescentar”

“Acho que havia de haver mais deslocação médica entre Hospital e Unidade de Saúde.”

“Com o apoio de outros técnicos: psicólogos, nutricionistas e prescritores de actividade física para grupos específicos.”

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Pontos Fortes

- **Satisfação global elevada:** A média foi **8,83**, com concentração nos níveis mais altos (8–10).
- **Alta propensão à recomendação:** A maioria dos utentes afirma que recomendaria a unidade a familiares e amigos.
- **Atendimento clínico valorizado:** Médicos e enfermeiros são frequentemente elogiados pela atenção e profissionalismo.
- **Reconhecimento da equipa:** Comentários destacam dedicação e qualidade humana (“Equipa inexcelável, dedicada, com foco no utente”).
- **Melhoria percebida no contacto telefónico:** Alguns utentes referem evolução positiva (“Melhorou imenso o contacto telefónico com a unidade e a informação prestada”).

4.2 Oportunidades de Melhoria

A análise dos comentários e dados quantitativos mostra que as instalações e o atendimento representam mais de 80% das oportunidades de melhoria:

1. Instalações

- Melhorar as condições físicas, instalações e estacionamento;
- Melhorar as instalações de forma a serem mais acolhedoras.

2. Atendimento

- Melhorar atendimento das chamadas telefónicas;
- Formação do secretariado clínico.

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.