

			Periodicidade
			Anual
Relatório de Avaliação – Inquérito de Satisfação aos Utentes da USF Alviela			
Elaborado por:		Aprovação	Data de aprovação
Fátma Gomes		Conselho Técnico	01/04/2026
Data	20/03/2026		
			Todos os profissionais

O Questionário de Satisfação dos Utentes da USF Alviela, realizado entre 10/12/2025 e 24/02/2026, numa plataforma online, permitiu avaliar a perceção dos utentes sobre o acesso, o atendimento e a qualidade dos cuidados prestados. Os resultados mostram uma melhoria global face a 2024, com destaque para o aumento da satisfação geral e da recomendação da unidade. Ainda assim, o relatório identifica áreas que necessitam de reforço, nomeadamente o contacto telefónico, o tempo até à consulta e a divulgação de informação aos utentes.

Comparação Geral 2024 → 2025

Indicador	2024	2025	Tendência
Satisfação global	66%	72%	■ Melhorou
Satisfação vs ano anterior	66%	70%	■ Melhorou
Recomendação da USF	75%	79%	■ Melhorou
Conhecimento dos resultados anteriores	35%	38%	■ Ligeira melhoria
Contacto telefónico	61%	59%	■ Piorou
Horário dos serviços	63%	64%	■ Estável
Tempo até à consulta	57%	60%	■ Melhorou
Pontualidade	68%	71%	■ Melhorou
Secretariado – atendimento	73%	71%	■ Ligeira quebra
Secretariado – informação	75%	73%	■ Ligeira quebra
Enfermagem (global)	78–83%	81–86%	■ Melhorou
Médico (global)	79–83%	86%	■ Melhorou muito

■ Melhorou
 ■ Estável / Ligeira melhoria
 ■ Piorou

Áreas de Melhoria (Resumo Objetivo)

Contacto Telefónico (59%)

Problema: Dificuldade em contactar a unidade; “47,4% mostraram-se desagradados afirmando ser difícil ou muito difícil entrar em contacto telefónico.”

Melhorias necessárias - Sensibilização dos Assistentes Técnicos:

- Dar prioridade ao retorno das chamadas pendentes sempre que possível, garantindo uma resposta mais rápida e eficaz, e integrando esta prática na rotina diária;
- Reconhecer a importância do retorno das chamadas para a satisfação dos utentes;

Conhecimento dos Resultados do Ano Anterior (38%)

Problema: A maioria dos utentes desconhece os resultados do inquérito do ano anterior. “(76,1%) respondeu que não ou provavelmente não”.

Melhorias necessárias:

- Divulgação no Site da USF.

Responsáveis	Fátima Gomes
--------------	--------------

Tempo até à Consulta (60%)

Problema: Metade dos utentes está insatisfeita com o tempo de espera. “Uma percentagem relevante de utentes (50,2%) mostrou-se descontente.”

Melhorias necessárias:

- Melhor gestão das agendas.

Horário dos Serviços (64%)

Problema: Parte dos utentes considera o horário pouco adequado.

“22,2% afirmaram-se pouco satisfeitos e 16,2% nada satisfeitos.”

Melhorias necessárias:

- Melhor comunicação dos horários, incluindo a publicitação atualizada no site da unidade;
- Entrega do horário sempre que um novo utente se inscreve, garantindo que todos têm acesso imediato e claro à informação.

Resposta a Necessidades Especiais (68%)

Problema: Muitos utentes não sabem avaliar; baixa visibilidade dos serviços.

“A opção que registou maior frequência absoluta foi ‘Não sei/Não respondo’.”

Melhorias necessárias:

- Melhor sinalização e comunicação dos serviços destinados a grávidas, crianças, idosos e pessoas com deficiência;
- Levantamento das necessidades dos edifícios no que diz respeito à acessibilidade, de forma a identificar e priorizar melhorias estruturais.

Secretariado Clínico – Informação (73%)

Problema: Informação por vezes pouco clara. “21,4% disseram que a informação era pouco clara.”

Melhorias necessárias:

- Formação em comunicação clara, reforçando a empatia no atendimento;
- Uniformização das mensagens transmitidas.

Privacidade (78%)

Problema: Parte dos utentes considera apenas razoável. “17,7% afirmaram ser razoável.”

Melhorias necessárias:

- Garantir maior confidencialidade no atendimento.

A USF Alviela agradece a participação de todos os utentes no Questionário de Satisfação 2025. Os resultados mostram uma evolução positiva em vários aspetos do serviço, e identificam áreas onde é necessário melhorar. Propõem-se várias medidas que têm como objetivo tornar o atendimento mais acessível, claro e eficiente. Continuaremos a trabalhar diariamente para prestar cuidados de saúde de qualidade, sempre com o compromisso de responder melhor às necessidades da nossa comunidade.

Pernes, 08 de abril de 2026

A Coordenadora da USF Alviela
(Heidy Neves)