

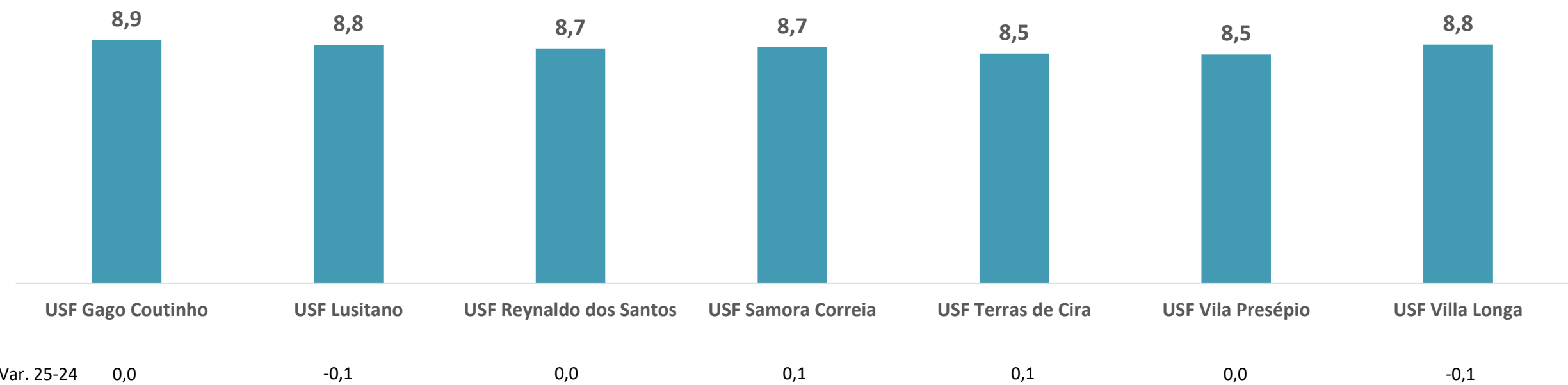
Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente das Unidades de Saúde Familiar da ULS do Estuário do Tejo, E.P.E.

Resumo de Resultados | 2025

Em 2025, a satisfação dos utentes das Unidades de Saúde Familiar da ULS do Estuário do Tejo mantém-se globalmente positiva, com todas as unidades a registar níveis de satisfação iguais ou superiores a 8,5 pontos. Face a 2024, observa-se uma tendência de manutenção dos desempenhos.

Na análise comparativa entre as unidades, destacam-se a USF Gago Coutinho, a USF Lusitano e a USF Villa Longa, por apresentarem os valores mais elevados de satisfação. Ainda assim, as restantes unidades evidenciam igualmente um desempenho consistente e globalmente positivo.

Satisfação com a USF



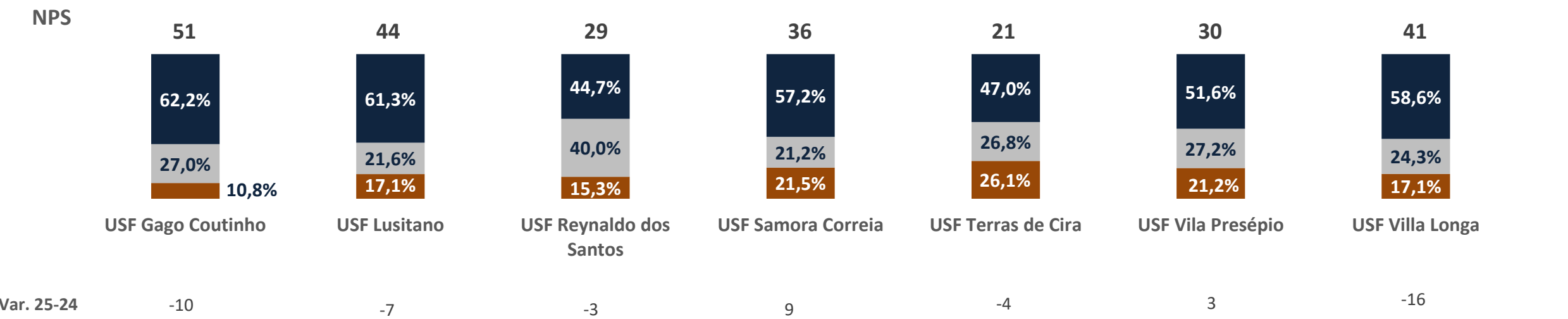
Escala de 1 - 10 pontos

Net Promoter Score (NPS)

O Net Promoter Score (NPS) das Unidades de Saúde Familiar da ULS do Estuário do Tejo varia entre 21 pontos, na USF Terras de Cira, e 51 pontos, na USF Gago Coutinho. No seu conjunto, estes resultados refletem uma avaliação globalmente positiva por parte dos utentes, evidenciando uma predisposição favorável para a recomendação dos serviços prestados pelas Unidades de Saúde Familiar.



NPS = % Promotores - % Detratores



O NPS é uma métrica calculada a partir das respostas à questão “Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer a uma unidade de saúde familiar, qual a probabilidade de recomendar a “USF” ?”

Satisfação com a USF



Os utentes da USF Villa Longa apresentam, em 2025, uma avaliação globalmente positiva, com um grau de satisfação geral de 8,8 pontos. A realização das expectativas regista 8,7 pontos, enquanto a perceção da distância à unidade de saúde ideal se situa nos 8,2 pontos, refletindo um equilíbrio positivo entre a perceção da qualidade dos serviços prestados e as expectativas iniciais dos utentes.

Os indicadores de lealdade reforçam esta avaliação favorável. A probabilidade de recomendar a unidade a familiares, amigos ou colegas obtém 8,3 pontos, enquanto a probabilidade de voltar a escolher a USF em caso de necessidade atinge 9,2 pontos, evidenciando elevados níveis de confiança e fidelização dos utentes relativamente aos cuidados prestados.

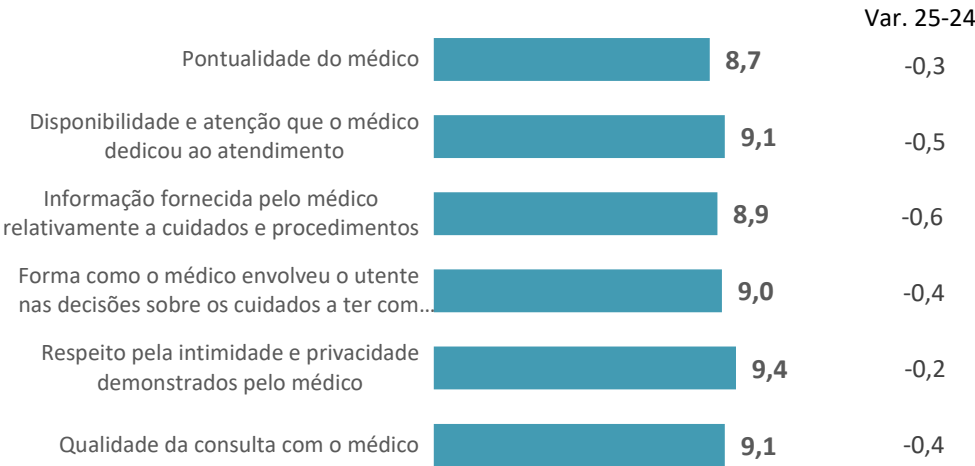
Em 2025, a USF Villa Longa apresenta uma avaliação globalmente positiva, refletindo elevados níveis de satisfação e confiança por parte dos utentes. Os Enfermeiros destacam-se pela melhor avaliação de desempenho, evidenciando o reconhecimento do seu profissionalismo e dedicação. O desempenho dos Médicos, do Secretariado Clínico e do Atendimento Telefónico também é bem avaliado, embora com pontuações ligeiramente inferiores às registadas para os cuidados de Enfermagem.

Comparativamente com 2024, observa-se uma ligeira diminuição nas avaliações do desempenho dos Médicos, embora os resultados se mantenham em níveis positivos.

Entre as principais sugestões apresentadas pelos utentes destacam-se o reforço do número de profissionais, a redução do tempo de espera entre o pedido e a realização da consulta, sendo de recordar que este corresponde exatamente ao aspeto mais mal percecionado pelos utentes, o que evidencia a necessidade de reforçar a capacidade de agenda e a celeridade no atendimento às solicitações. É ainda sugerida a diminuição do tempo de espera no dia da consulta e o alargamento do horário de atendimento.

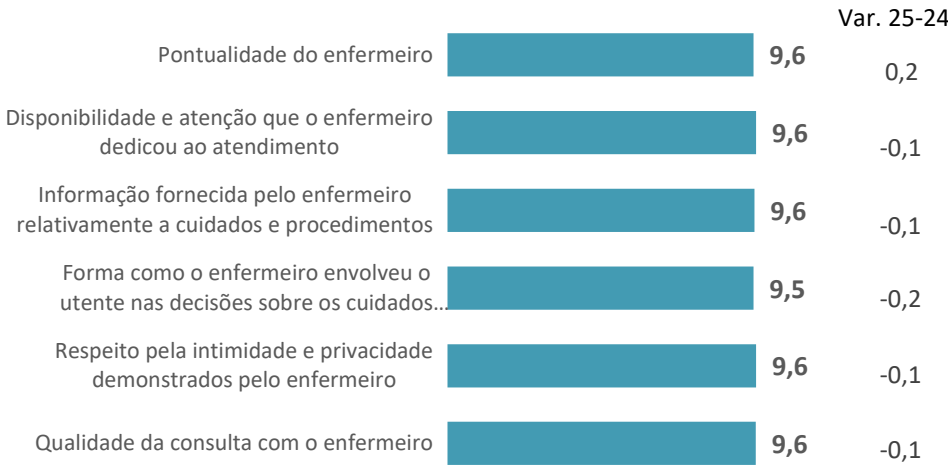
Os resultados detalhados de cada área avaliada são apresentados nas páginas seguintes.

Médicos



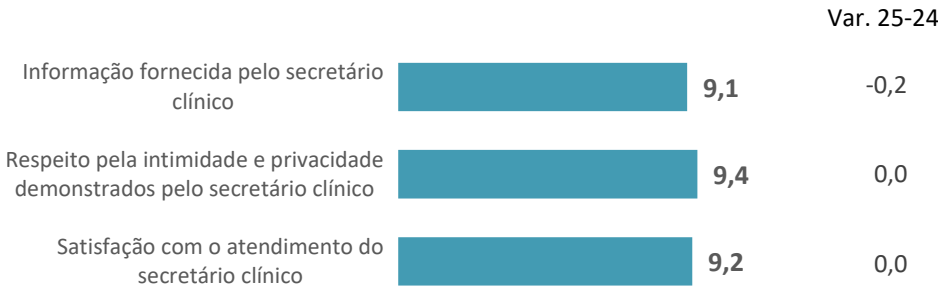
Em 2025, a avaliação do desempenho dos Médicos da USF Villa Longa regista um decréscimo, mantendo-se, ainda assim, em níveis globalmente positivos. Destaca-se, em particular, a avaliação atribuída ao respeito pela intimidade e privacidade, refletindo o reconhecimento, por parte dos utentes, do profissionalismo e da dedicação demonstrados pelos médicos.

Enfermeiros



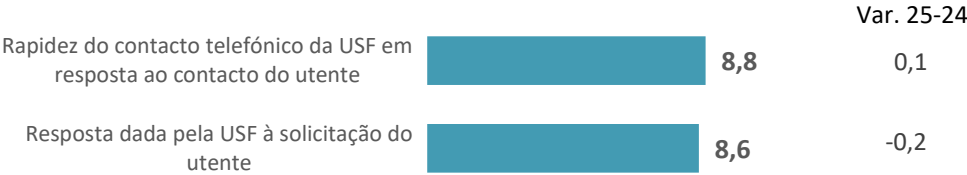
Em 2025, a avaliação do desempenho dos Enfermeiros da USF Villa Longa continua a ser a mais elevada da unidade, superando a dos Médicos em todos os indicadores analisados. Esta avaliação atinge valores iguais ou superiores a 9,5 pontos numa escala de 10, evidenciando a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento junto dos utentes, refletindo a perceção positiva destes sobre os cuidados prestados.

Secretariado Clínico



Em 2025, o desempenho dos Secretários Clínicos da USF Villa Longa continua a ser avaliado de forma muito positiva. Tal como nos Médicos e Enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes destaca-se como o indicador com melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de 46% dos utentes contactaram estes profissionais.

Atendimento telefónico



Os utentes da USF Villa Longa avaliam positivamente o Atendimento Telefónico. Cerca de 48% dos utentes contactou telefonicamente esta unidade de saúde para a marcação da sua consulta.

Agendamento da Consulta



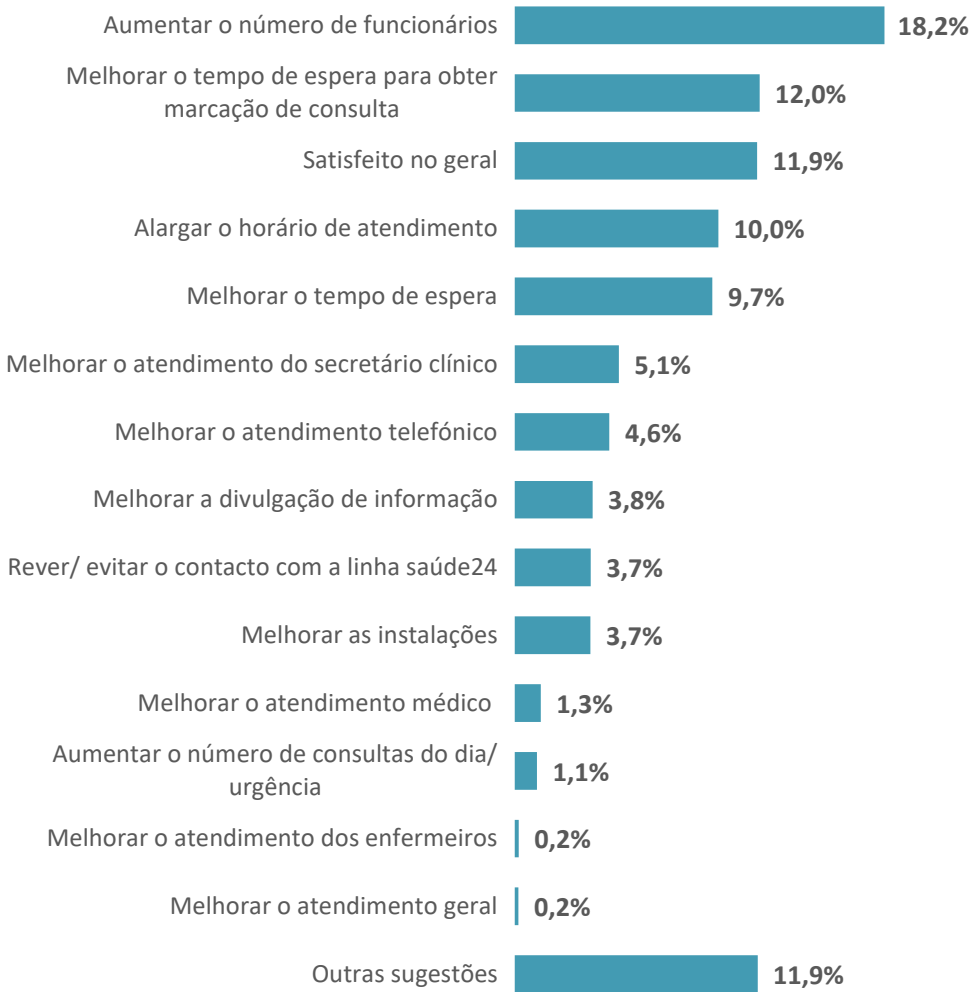
Em 2025, verifica-se um decréscimo na avaliação do tempo entre o pedido e a realização da consulta face a 2024. Ainda assim, as avaliações mantêm-se positivas, destacando-se o horário da consulta, que continua a ser avaliado de forma muito positiva. Estes resultados refletem a satisfação dos utentes com a organização e a flexibilidade do processo de agendamento.

Acessibilidade e Comunicação



Em 2025, os utentes da USF Villa Longa avaliam positivamente a Acessibilidade e Comunicação.

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Villa Longa, destacam-se o reforço do número de profissionais, a redução do tempo de espera para a marcação da consulta, o alargamento do horário de atendimento e a melhoria do tempo de espera no próprio dia da consulta. É ainda de salientar que cerca de 12% dos utentes expressaram satisfação geral com os serviços prestados. Apesar da elevada satisfação global, os resultados indicam áreas específicas onde a unidade pode concentrar esforços para aprimorar ainda mais a experiência dos utentes, garantindo a qualidade do atendimento e respondendo às necessidades identificadas.

Cerca de 19% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Villa Longa.