

Avaliação da Acessibilidade e Atendimento da USPAS

Relatório de Avaliação 2025



**A sua opinião
é importante.**

julho 2026

Índice

1 – Introdução	1
2 – Objetivos.....	1
3 – Material e Métodos	1
4 – Resultados	2
5 – Discussão/Conclusão	6

1 – Introdução

As Unidades de Saúde Pública têm como finalidade prestar serviços às populações, devendo, de forma regular, avaliar a satisfação dos seus utentes (cidadãos), que são o centro do sistema de saúde.

Neste sentido foi aplicado um inquérito aos utentes da Unidade Local de Saúde do Arco Ribeirinho (ULSAR), relativo à acessibilidade e atendimento dos mesmos aos serviços da Unidade de Saúde Pública Arnaldo Sampaio (USPAS), nos distintos polos. Foram disponibilizados os inquéritos aos utentes durante todo o período de funcionamento, com a análise a incidir sobre os dados de 2025. O inquérito (em anexo) teve os seguintes componentes:

- Questões sobre **acessibilidade** (1.1, 1.2 e 1.3)
- Questões relativas a **atendimento** realizado pelos profissionais (2.1, 2.2 e 2.3).

2 – Objetivos

1. Avaliar a satisfação dos utentes relativamente à acessibilidade aos serviços de saúde pública dos diferentes polos da USPAS e atendimento prestado pelos seus profissionais;
2. Identificar, mediante o inquérito, áreas suscetíveis de ser melhoradas;
3. Propor medidas de melhoria de qualidade dos serviços da USPAS.

3 – Material e Métodos

Foram realizados inquéritos durante o ano de 2025, em todos os polos, mediante disponibilização dos mesmos a todos os utentes que pretenderam manifestar a sua opinião.

A população alvo foram os utentes da USPAS que se deslocaram à USPAS para qualquer questão relacionada com as nossas competências. Foram analisados todos os inquéritos respondidos pelos utentes. Relativamente ao número de inquéritos por polo, o número absoluto reflete as diferentes dimensões populacionais dos concelhos, tendo sido analisados 43 inquéritos no polo do Barreiro, 25 inquéritos no polo da Moita, 14 inquéritos no polo Montijo e 12 no polo de Alcochete.

As questões foram respondidas numa escala de 1 a 5 (1- Discordo Totalmente (Mau), 2- Discordo, 3- Nem concordo nem discordo, 4- Concordo e 5- Concordo Totalmente (Muito Bom)).

4 – Resultados

Os resultados são apresentados questão a questão, sendo o bloco 1 dedicado a questões de acessibilidade e o bloco 2 a questões de atendimento por parte dos profissionais da USPAS.

Bloco 1 Acessibilidade:

Questão 1.1: existe divulgação da localização da USPAS?

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e a moda foram o valor 4.

Por polo verificou-se uma mediana de 4 em Alcochete, 3 na Moita, 3 no Barreiro e 3 no Montijo.

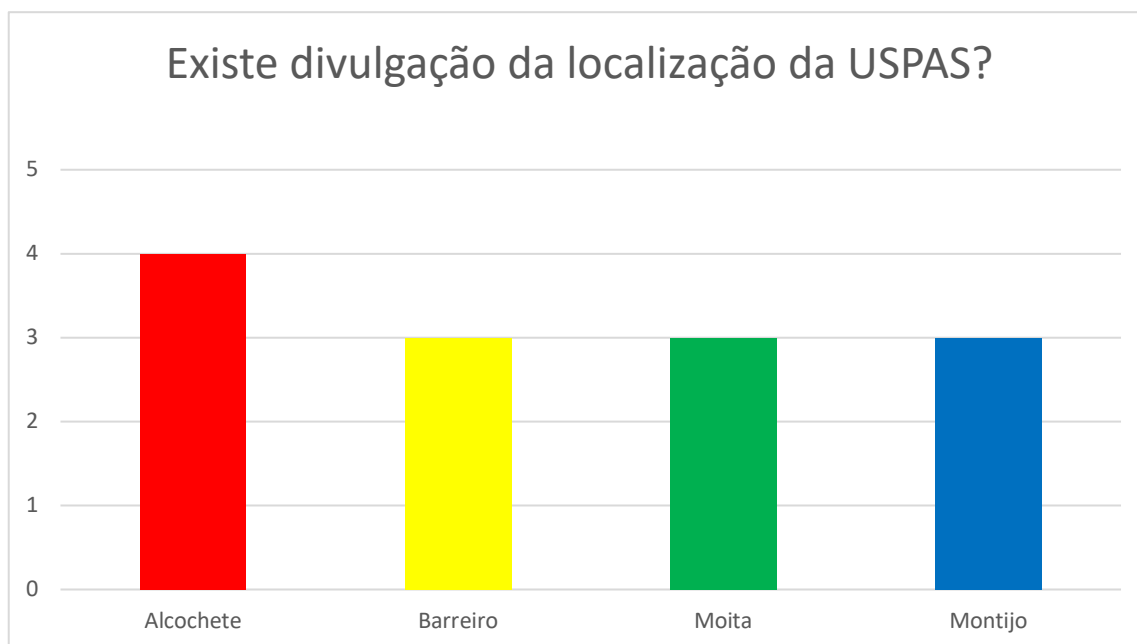


Gráfico 1 - Medianas de “Existe divulgação da localização da USPAS?”, por polo

Relativamente às modas, foram de 3 na Moita, 4 em Barreiro e Montijo, e 5 em Alcochete.

Questão 1.2: é fácil obter informação sobre o seu horário de funcionamento?

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e a moda foram o valor 4 (Concordo).

Por polo verificou-se uma mediana de 5 em Alcochete e 4 nos restantes polos.

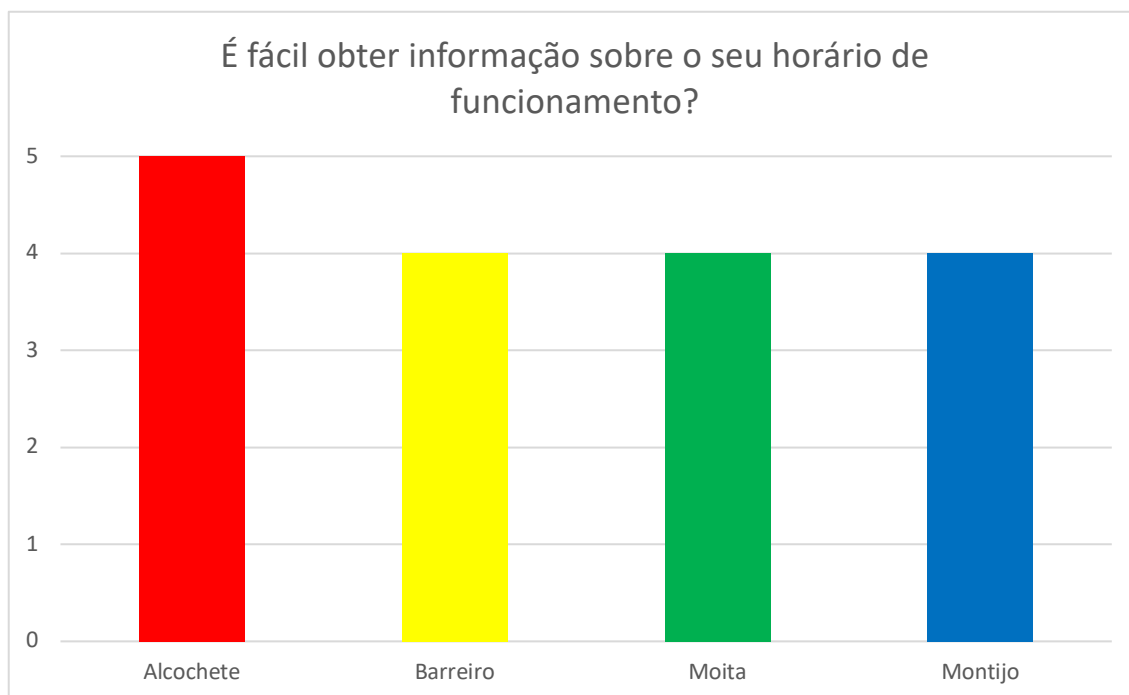


Gráfico 2 - Medianas de “É fácil obter informação sobre o seu horário de funcionamento?”, por polo

Relativamente às modas, foram de 4 no Barreiro e 5 em Moita, Montijo e Alcochete.

Questão 1.3: é fácil entrar em contacto com a USPAS (presencialmente, telefonicamente ou por correio eletrónico)?

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 4.

Por polo, a mediana foi de 4 em todos os polos, exceto Moita, com mediana de 5.

A moda foi de 5 na Moita e 4 nos restantes polos.

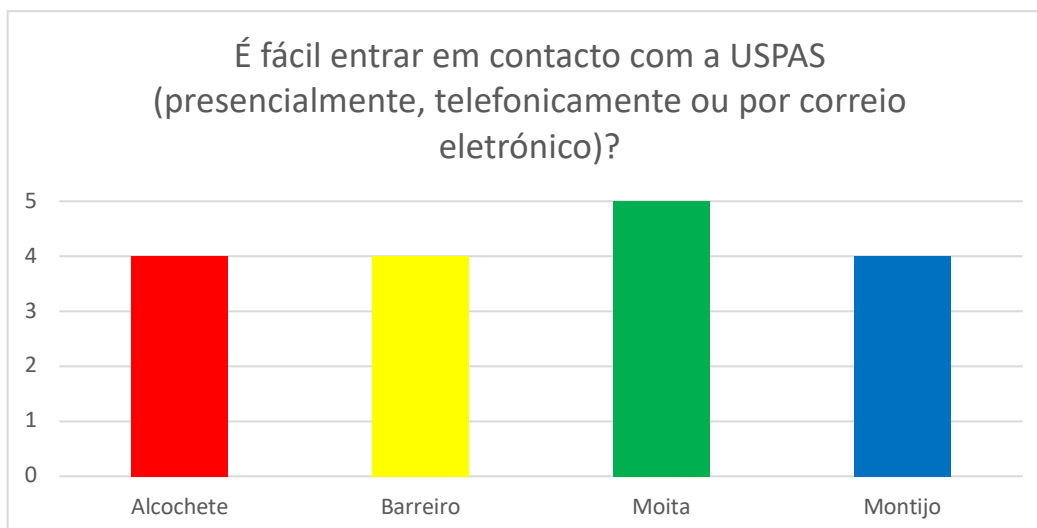


Gráfico 3 - Medianas de “É fácil entrar em contacto com a USPAS (presencialmente, telefonicamente ou por correio eletrónico)?”, por polo

Bloco 2: Atendimento por parte dos profissionais da USPAS:

Questão 2.1, relativa a “competência, cortesia e disponibilidade dos profissionais”

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 5.

Por polo, a mediana e moda foram de 5 em todos os polos.

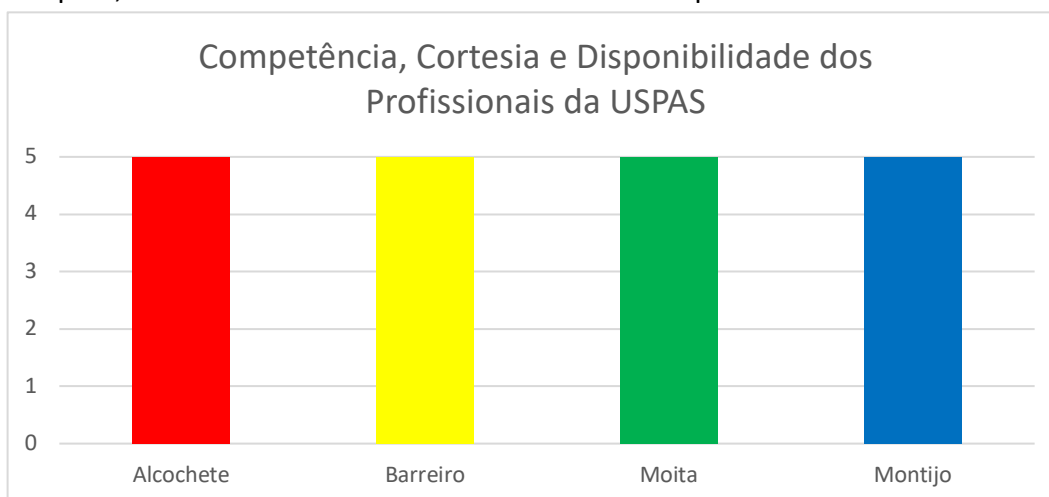


Gráfico 4 – Medianas de satisfação do utente em relação à competência, cortesia e disponibilidade dos profissionais, por polo

Questão 2.2, relativa a “Clareza das informações que são transmitidas” No

total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 5.

Por polo, a mediana e moda foram de 5 em todos os polos.

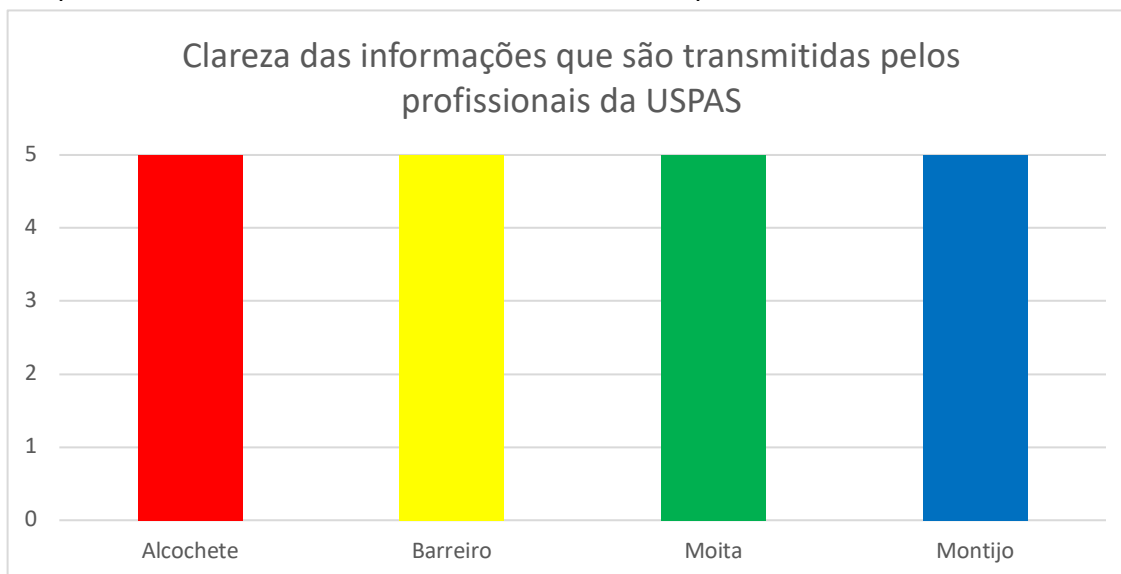


Gráfico 5 – Medianas de satisfação do utente em relação clareza das informações que são transmitidas pelos profissionais da USPAS, por polo

Questão 2.3, relativa a “tempo de espera para ser atendido desde que entrou no serviço”

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 5.

Por polo, a mediana e moda foram 5 em todos os polos.

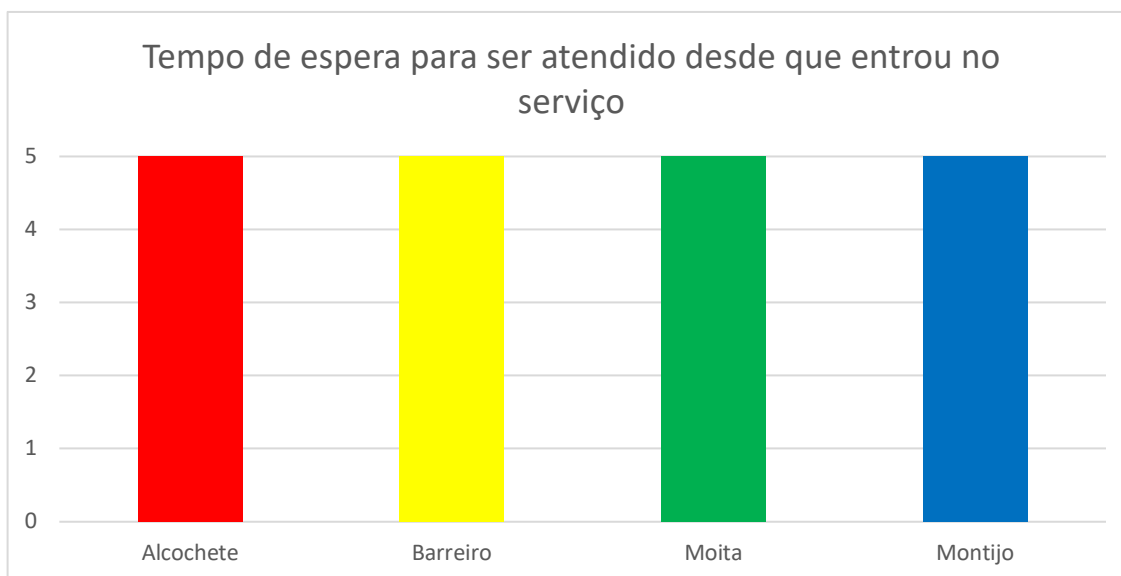


Gráfico 6 – Medianas de satisfação do utente em relação tempo de espera para ser atendido desde que entrou no serviço, por polo

5 – Discussão/Conclusão

Tendo em conta os resultados obtidos, podemos dizer que:

- O utente/cidadão considera que a USPAS dispõe de boas condições de acessibilidade aos serviços da USPAS;
- O utente/cidadão considera que a USPAS dispõe de um bom atendimento pelos profissionais dos serviços da USPAS;
- Apesar dos resultados, existe a necessidade de continuar a publicitar a localização dos polos do Montijo, Moita e Barreiro, já que em todos os polos há possibilidade de melhoria;
- O polo do Barreiro, relativamente a 2023, registou uma melhoria na facilidade de contacto com a USPAS, o que poderá dever-se à ausência de telefone disponível durante largos períodos naquele ano, situação entretanto colmatada.
- O polo do Barreiro manteve as melhorias verificadas entre 2023 e 2024, relativamente ao atendimento por parte dos profissionais (incluindo tempo de espera); apesar da maior afluência a este polo, o reforço da equipa administrativa parece ter mitigado anteriores dificuldades neste item de avaliação;
- Mantém-se a melhoria da satisfação da população do Montijo desde 2023, decorrente da existência de uma estrutura própria nesta cidade desde maio desse ano, o que demonstra a importância dos serviços de Saúde Pública de proximidade com a comunidade.
- Apesar de algumas respostas negativas, não tivemos sugestões de melhoria por parte dos utentes.

Tendo em consideração os resultados obtidos, as propostas de melhoria são:

- Publicitar a USPAS na comunidade, de forma generalizada, mas com maior intensidade nos polos do Barreiro e Montijo;
- Manter os meios de comunicação adequados em todos os polos, dado que os inquéritos demonstram a variação da satisfação dos utentes de acordo com estes equipamentos;
- Formação contínua dos profissionais relativamente ao atendimento ao público;
- Promover a participação dos utentes em relação a sugestões de melhoria, dada a ausência absoluta das mesmas por parte dos utentes.

ANEXO – Inquérito de Satisfação

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Este questionário pretende avaliar a satisfação dos utentes na sequência de atos praticados ou de atividades desenvolvidas por profissionais da Unidade de Saúde Pública Arnaldo Sampaio. Após o seu preenchimento pedíamos o favor de o colocar na caixa de sugestões/reclamações.

Selecione apenas uma opção, colocando uma cruz (X) no respetivo quadrado. Como opção, para cada resposta, dispõe de uma escala de 1 a 5, em que: 1 - Discordo totalmente (Mau); 2 - Discordo; 3 - Nem discordo e nem concordo; 4 - Concordo; 5 - Concordo totalmente (Muito bom).

As suas respostas são confidenciais e anónimas.

A sua opinião é muito importante para melhorarmos o nosso atendimento e a nossa prática.

1. ACESSO

1.1- Existe divulgação da localização da Unidade de Saúde Pública?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

1.2- É fácil obter informação sobre o seu horário de funcionamento?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

1.3- É fácil entrar em contato com a Unidade de Saúde Pública (presencialmente, telefonicamente ou por correio eletrónico)?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

V.S.f.

2. ATENDIMENTO NA USPAS (Relativamente ao atendimento realizado por um profissional ou mais profissionais desta Unidade)

2.1- Os profissionais no atendimento demonstraram competência, cortesia e disponibilidade?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente			Concordo totalmente	

2.2- Os profissionais transmitiram as informações com clareza?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente			Concordo totalmente	

2.3- O tempo de espera para ser atendido, desde que entrou na Unidade, foi igual ou inferior a 15 minutos?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente			Concordo totalmente	

Sugestões de melhoria

Gratos pela sua colaboração!