

Pesquisa de Satisfação da Saúde de Pompeia

Agosto 2025





Realizada em agosto nas unidades de saúde do Município de Pompeia, a **Pesquisa de Satisfação da Saúde de Pompeia** ouviu presencialmente **295** pessoas, de forma aleatória e anônima.

Teve foco nas 10 unidades de saúde do Município, com o objetivo de medir o nível de satisfação da população atendida.

Para sua realização, uma apoiadora visitava as unidades em horário de expediente, convidava para participar da pesquisa e disponibilizava aos interessados o formulário da pesquisa. **O entrevistado registrava direta e pessoalmente suas respostas** no formulário, de modo reservado, sem a mediação de terceiros.

Não foi feita estratificação por dados sociodemográficos. Foram estabelecidas as seguintes **quantidades mínimas de respostas por unidade de saúde**: Marli, Telles, Valdir e Aldo: 20 entrevistados; Minami, Elyσιο e Tufic: 30 entrevistados; Zugão e Padilha: 40 entrevistados.

A seguir, os resultados da pesquisa, com as análises iniciais.


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SAÚDE DE POMPEIA

Queremos conhecer sua opinião sobre os serviços de saúde oferecidos no município. Esta pesquisa é **anônima e rápida de responder**. Desde já, agradecemos a sua colaboração!

1. Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o serviço municipal de saúde de Pompeia a um amigo ou familiar?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Sinto que, nos últimos meses, o sistema de saúde de Pompeia está:

Melhorando Piorando Igual: nem melhor nem pior Não sei

3. De modo geral, qual o seu nível de satisfação com o atendimento recebido na sua unidade de saúde?

Muito Satisfeito
 Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito
 Muito Insatisfeito

4. Como você avalia a cordialidade e o respeito dos profissionais que atendem você na unidade de saúde?

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

5. Você se sente seguro(a) e confiante com o atendimento recebido na sua unidade de saúde?

Sim Não Mais ou menos Não sei

6. Reservar o período da tarde nas unidades de saúde para consultas agendadas é importante para melhorar o acompanhamento de pacientes em tratamento e de grupos específicos (gestantes, bebês, idosos, hipertensos e diabéticos).

Concordo totalmente
 Concordo parcialmente
 Indiferente
 Discordo parcialmente
 Discordo totalmente
 Não sei

7. Como você avalia o tempo de espera desde o agendamento até a realização de sua consulta no Centro de Especialidades?

Muito bom: o tempo de espera é curto
 O tempo de espera é razoável
 Ruim: o tempo de espera é longo e inadequado
 Não sei

8. Como você avalia o tempo de espera para a realização de exames oferecidos pelo DHS?

Muito bom: o tempo de espera é curto
 O tempo de espera é razoável
 Ruim: o tempo de espera é longo e inadequado
 Não sei

9. Na Central de Medicamentos (Farmácia Municipal), você encontra os medicamentos de que precisa?

Sempre
 Na maioria das vezes
 Poucas vezes
 Nunca
 Não sei/Não uso a Farmácia Municipal

10. Qual o seu nível de satisfação com o transporte de pacientes do DHS?

Muito Satisfeito
 Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito
 Muito Insatisfeito
 Não sei

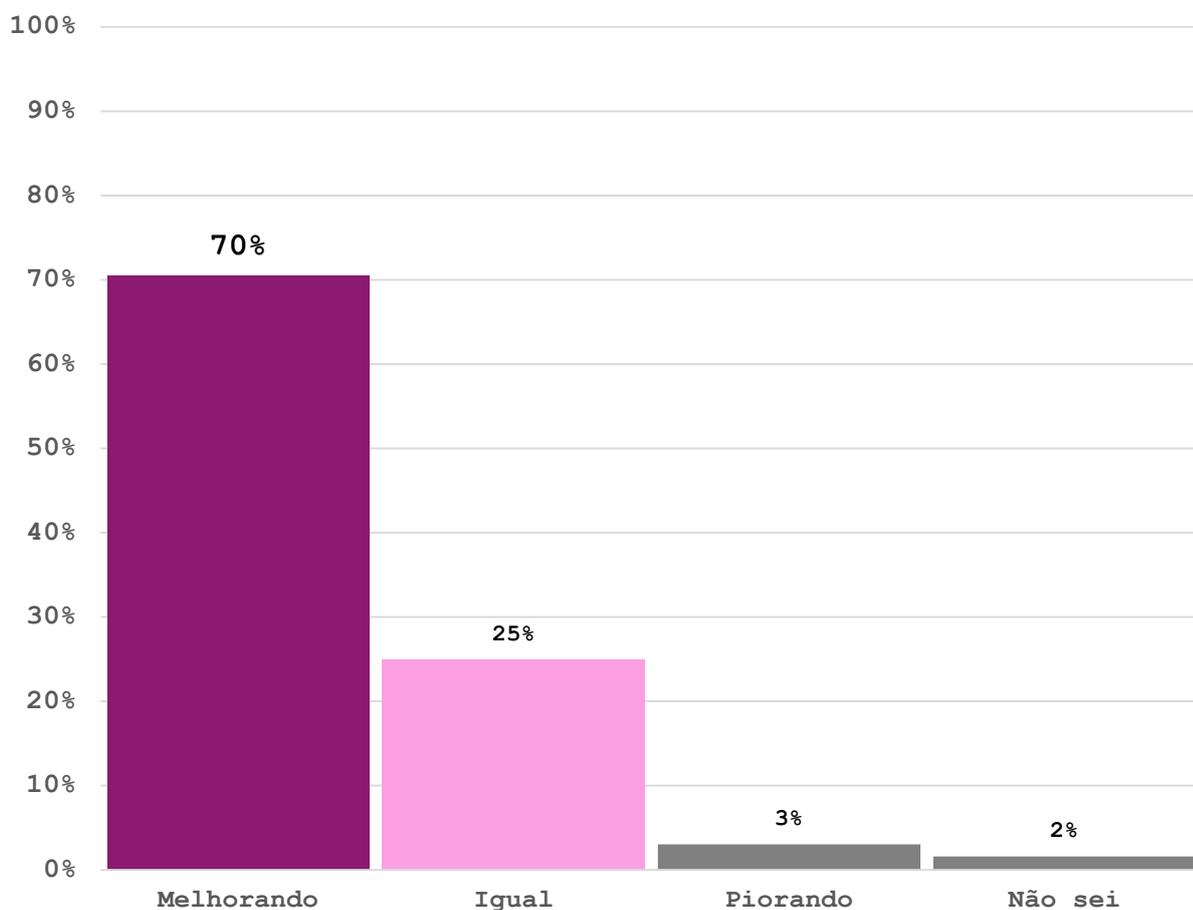
11. O DHS precisa estabelecer critérios melhores para garantir que os veículos de transporte de pacientes sejam usados somente por quem precisa.

Concordo totalmente
 Concordo parcialmente
 Indiferente
 Discordo parcialmente
 Discordo totalmente
 Não sei

12. Em uma escala de 0 a 10, qual o seu nível de satisfação com a Santa Casa de Pompeia?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sinto que, nos últimos meses, o sistema de saúde de Pompeia está...



Essa questão procurava medir como os entrevistados percebem a **evolução da saúde pública de Pompeia nos últimos meses**.

É um indicador muito importante, considerando a **mudança da gestão municipal** e, em decorrência disso, da equipe de coordenação do DHS.

A conclusão é que **70% dos entrevistados avaliam que, nos últimos meses, a Saúde de Pompeia está melhorando**.

Merece destaque ainda o fato de que, para **25%, não há mudança – nem para melhor nem para pior** –, o que reflete estabilidade. Assim, a percepção negativa fica limitada ao percentual mínimo de 3%.

Avaliação das Unidades de Saúde



Esse bloco de questões se concentrou nas unidades de saúde. Analisadas em conjunto, as respostas revelam um **alto grau de prestígio delas** junto aos entrevistados. Nada menos que 95% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento recebido e consideram receber atendimento com níveis excelente ou bom de respeito e cordialidade dos profissionais. E 90% manifestam segurança e confiança no atendimento que recebem. Esse é um **indicador muito positivo no contexto de reformulação da atenção primária pelo qual passa o DHS**.

Net Promote Score (NPS)

Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o **serviço municipal de saúde de Pompeia**? (Aplicamos a mesma pergunta em relação à **Santa Casa**.)

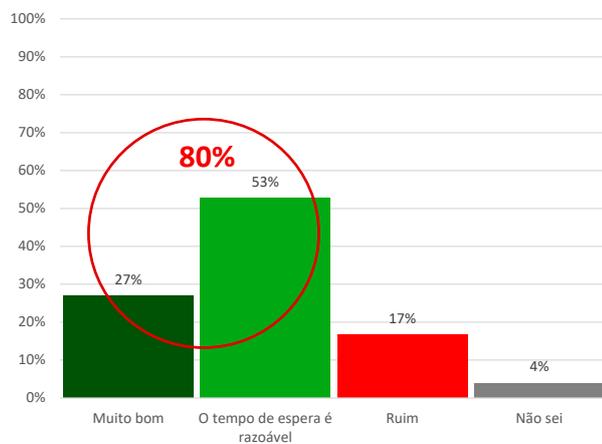


O Net Promote Score (NPS) é uma métrica aplicável para avaliar a satisfação de usuários do serviço público. Agregando as respostas dos entrevistados, ele fornece uma escala que classifica o serviço nas seguintes zonas de efetividade: crítica, de aperfeiçoamento, de qualidade e de excelência.

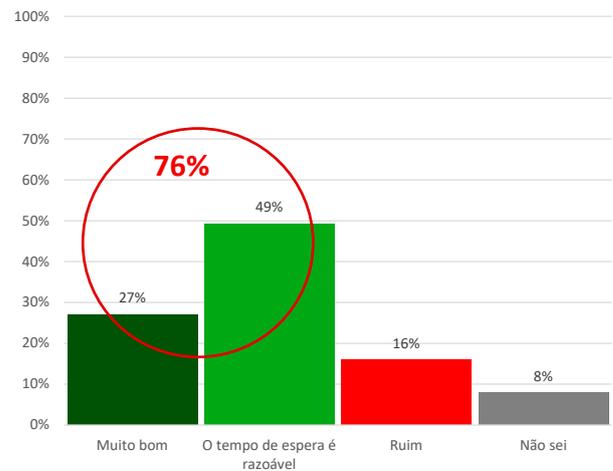
Enquanto as unidades básicas de saúde, na média, alcançaram NPS de 67%, a Santa Casa de Pompeia teve marca de 21%.

Tempo de Fila para Consultas e Exames

Como você avalia o tempo de espera desde o agendamento até a realização da sua consulta no Centro de Especialidades Médicas?



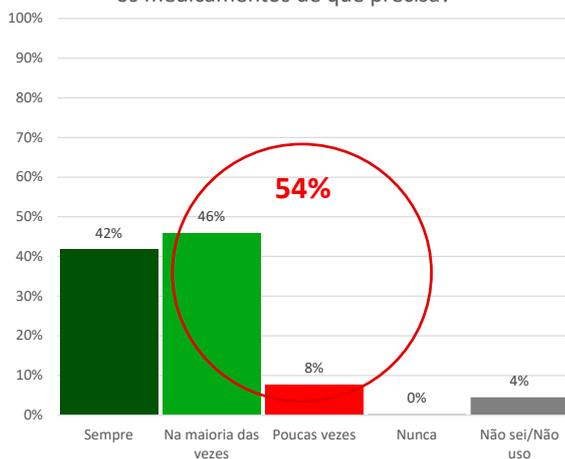
Como você avalia o tempo de espera para a realização de exames oferecidos pelo DHS?



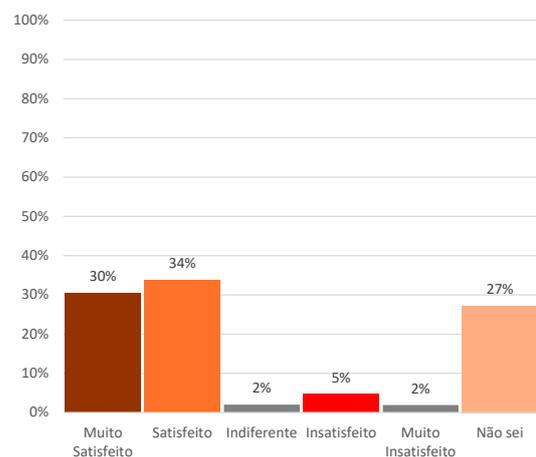
Nessas duas questões, **aparecem os níveis mais altos de reprovação percebidos em toda a pesquisa**: 17% dos entrevistados acham ruim o tempo de espera para conseguir uma consulta no Centro de Especialidades Médicas e 16% dizem o mesmo sobre o tempo de espera para a realização de exames. **Essas duas questões tocaram o ponto das filas** (seja para consultas com especialistas ou para exames). Todavia, a avaliação de razoável e muito bom ficou em 80% e 76%, índices bastante elevados.

Central de Medicamentos e Transporte de Pacientes

Na **Central de Medicamentos**, você encontra os medicamentos de que precisa?



Qual é o seu nível de **satisfação com o transporte** de pacientes do DHS?

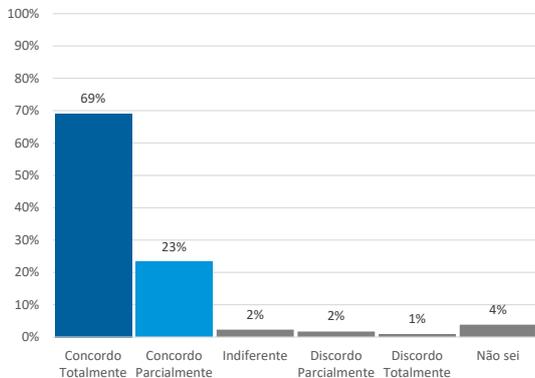


Sobre a Central de Medicamentos, **54% referem alguma experiência de falta de medicamentos**. Deve-se considerar, porém, que nem sempre os entrevistados distinguem o que é responsabilidade do Município e o que é do Estado. **Uma leitura positiva pode somar os índices de “sempre” e “na maioria das vezes” e chegar a um percentual de 88%.**

Nessa questão, merece destaque o percentual de entrevistados que declararam **“não sei” (27%)**, o que provavelmente significa que não utilizam o serviço de transporte. **Quando estes são excluídos, o índice de muito satisfeito (42%) e satisfeito (49%) chega a 90%**; o de insatisfeito fica em 7%, de muito insatisfeito alcança 3% e indiferentes chegam a 3%.

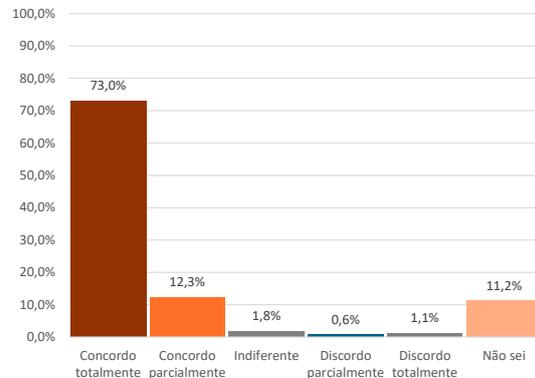
Atendimento Agendado nas Unidades de Saúde e Melhores Critérios para Transporte Sanitário

Reservar o período da tarde nas unidades de saúde para consultas agendadas é importante para melhorar o acompanhamento de pacientes em tratamento e de grupos específicos



Esta questão sondou os entrevistados acerca do nível de concordância deles com as consultas agendadas para acompanhamento de pacientes em tratamento e de grupos específicos. Quase **70% concorda totalmente com a proposta**.

O DHS precisa estabelecer critérios melhores para garantir que os veículos de transporte de pacientes sejam usados somente por quem precisa.



Nesta pergunta, **checamos sobre a adoção de melhores critérios para o transporte sanitário** no Município, realizado pelo DHS: 73% concordam que são necessários melhores critérios, enquanto 11,2% não souberam (provavelmente por não utilizar o serviço).

Considerações finais

Em resumo, pode-se afirmar, a partir dos dados levantados na Pesquisa de Satisfação da Saúde de Pompeia, que há uma **sensação positiva dos entrevistados em relação ao sistema municipal**.

- Em relação à evolução da Saúde de Pompeia nos últimos meses de 2025, 70% afirmaram que o setor está melhorando;
- As unidades de saúde detêm prestígio relevante junto aos entrevistados, com índices superiores a 90% de satisfação em relação ao atendimento e ao bom trato dos profissionais. Além disso, 90% afirmam se sentir seguros e confiante com a atenção recebida nos estabelecimentos de atenção básica;
- Os maiores índices de insatisfação da Pesquisa dizem respeito ao tempo de fila para consultas no Centro de Especialidades Médicas (17%) e para exames (16%). Ainda assim, é elevado o percentual daqueles que avaliam o tempo de espera como “muito bom” ou “razoável”: 80% e 76% respectivamente;
- Mesmo na questão relacionada a fornecimento de medicamentos – em que 54% dos entrevistados manifestaram alguma experiência de falta – e na avaliação do serviço de transporte sanitário, há leituras positivas dos dados: 88% encontram medicamentos sempre ou na maioria das vezes e, no caso do transporte de pacientes, se excluídos os entrevistados que não souberam responder, o nível de satisfeitos e muito satisfeitos é de 90%.

A realização de **pesquisas de satisfação da população no setor de saúde deve ser uma prática contínua**, com a finalidade de consultar a opinião pública sobre a qualidade dos serviços e informar as equipes de gestão para tomadas de decisão.

