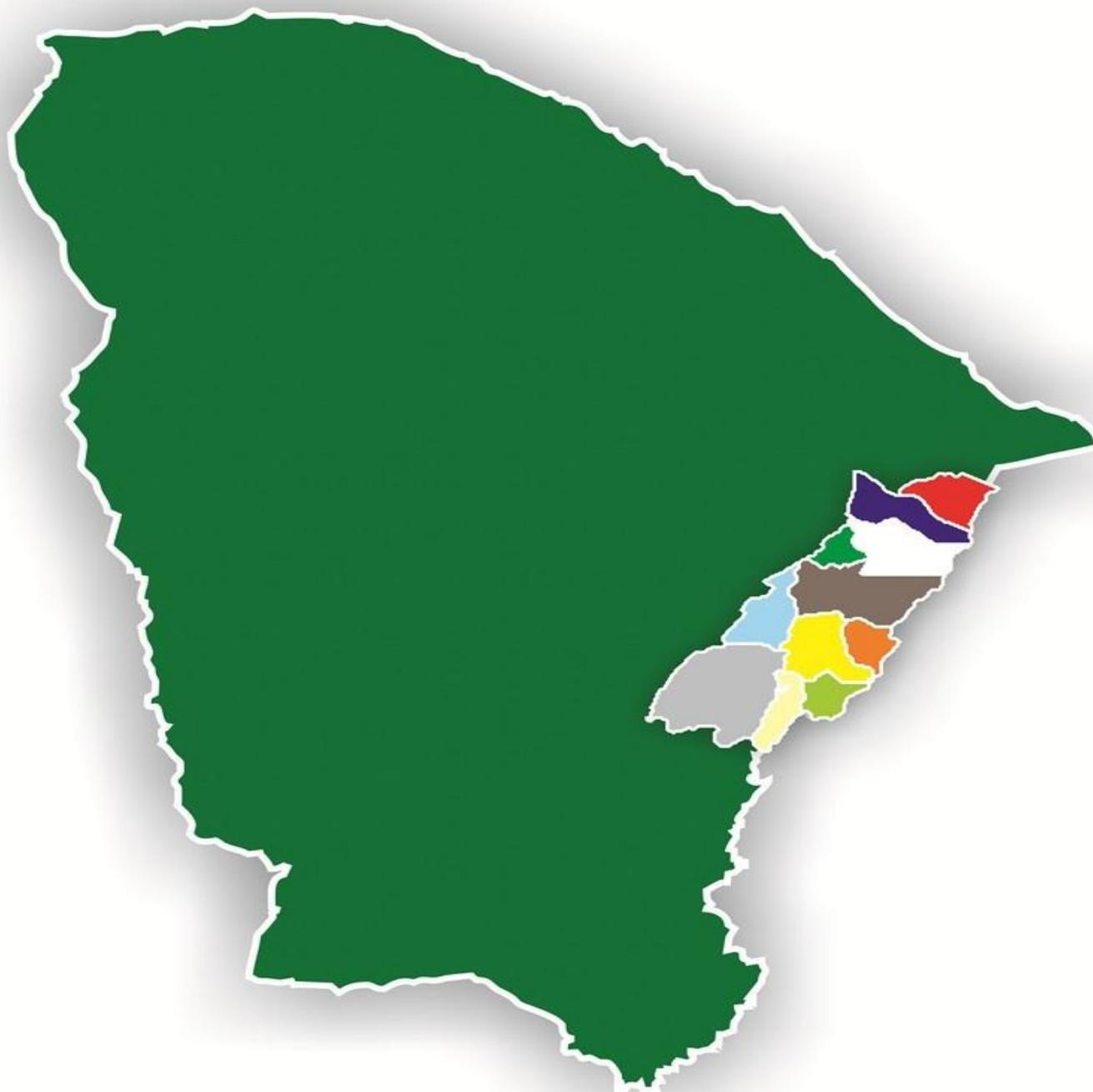




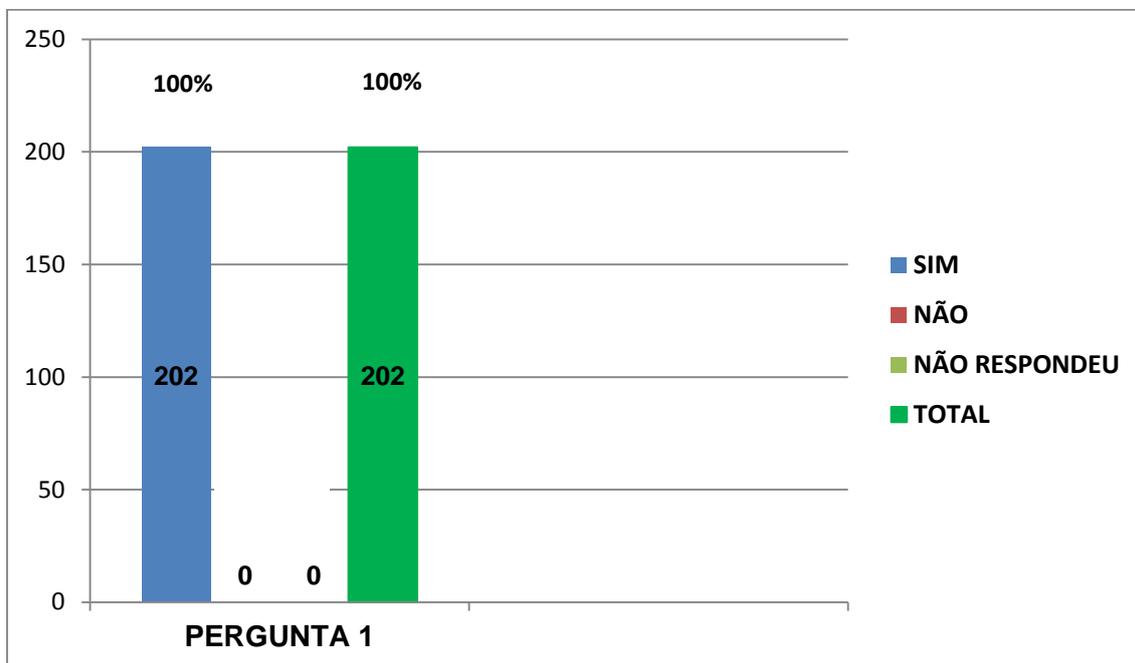
## DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



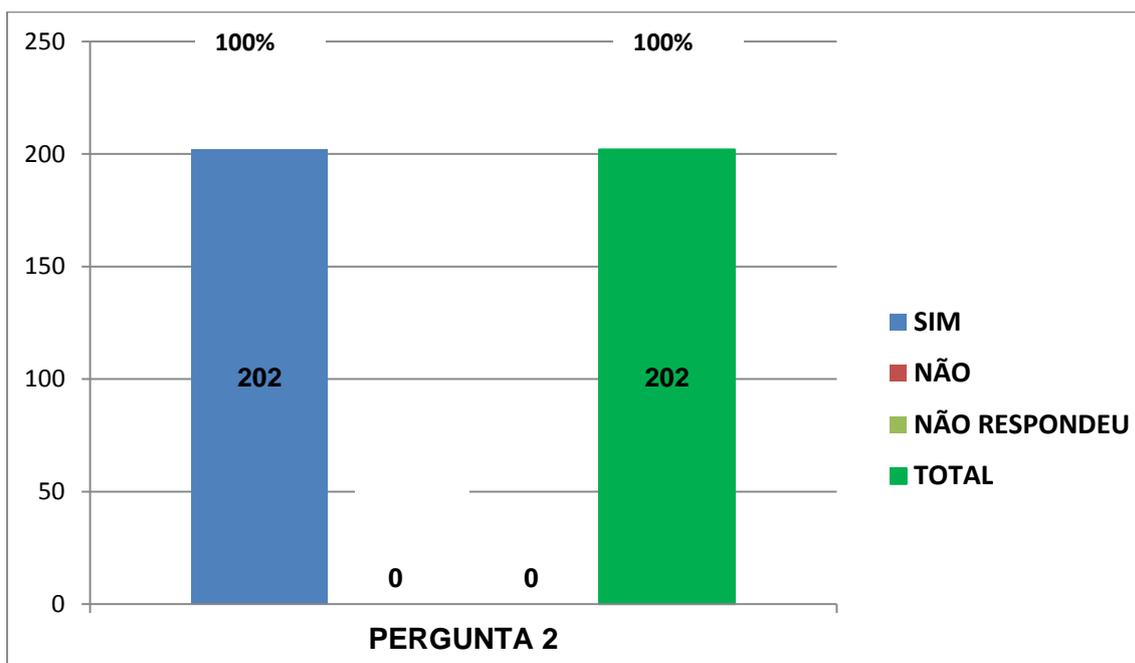
**JANEIRO DE 2025**



### PERGUNTA 1 - VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NA POLICLÍNICA?

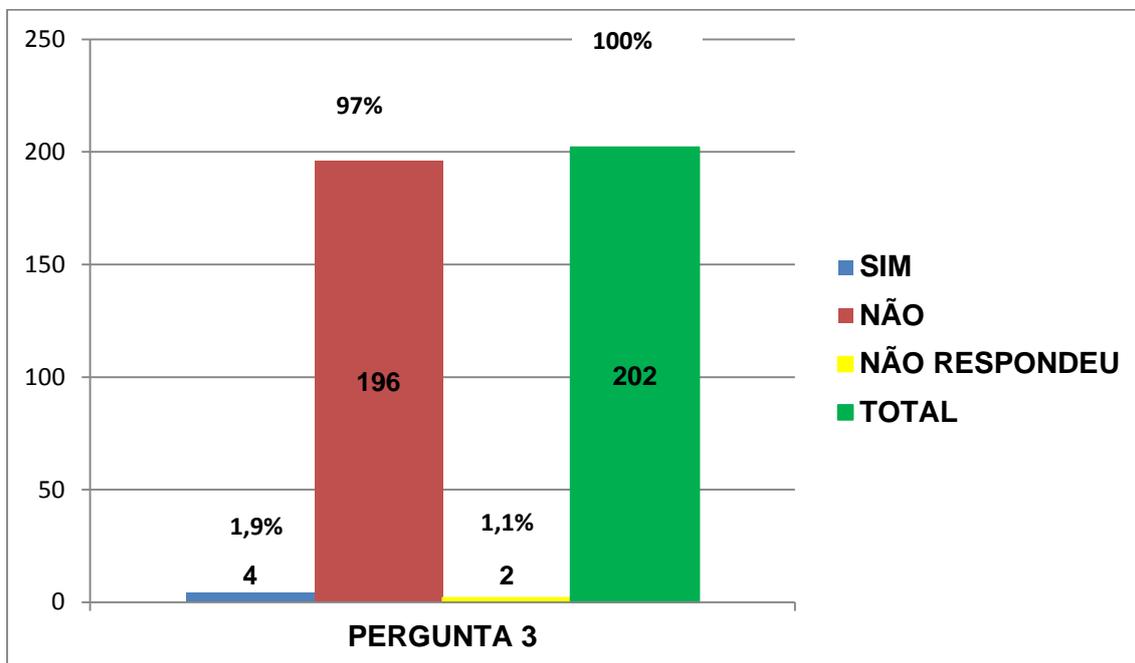


### PERGUNTA 2 - VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA POLICLÍNICA?

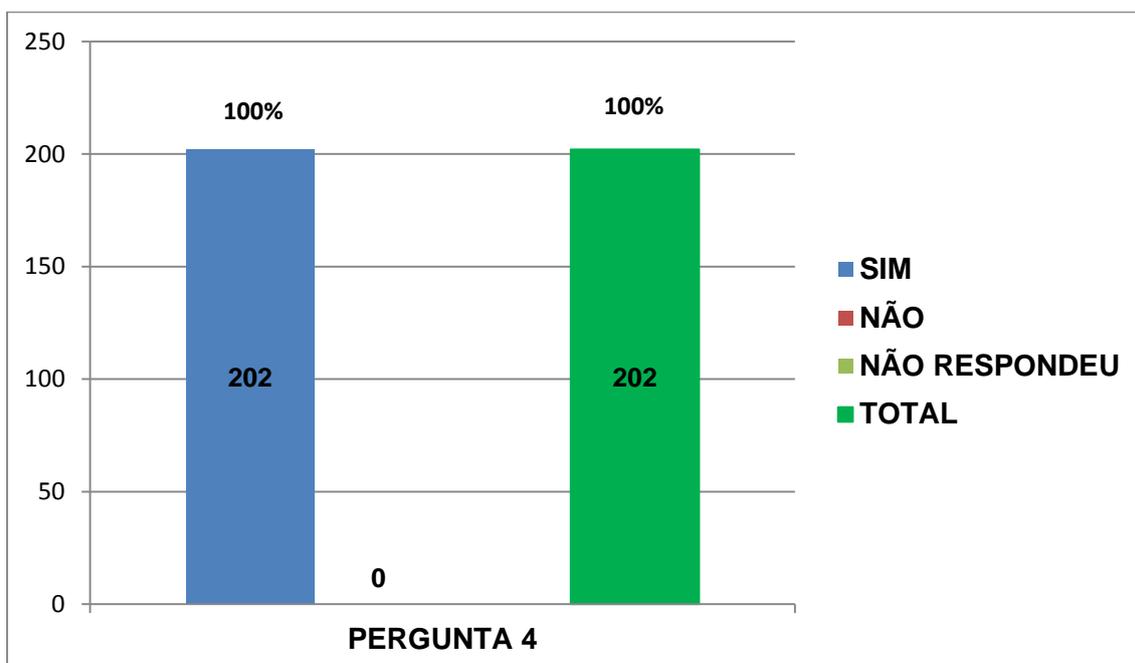




### PERGUNTA 3 - VOCÊ SE SENTIU DESRESPEITADO (A) DE ALGUMA FORMA NA POLICLÍNICA?

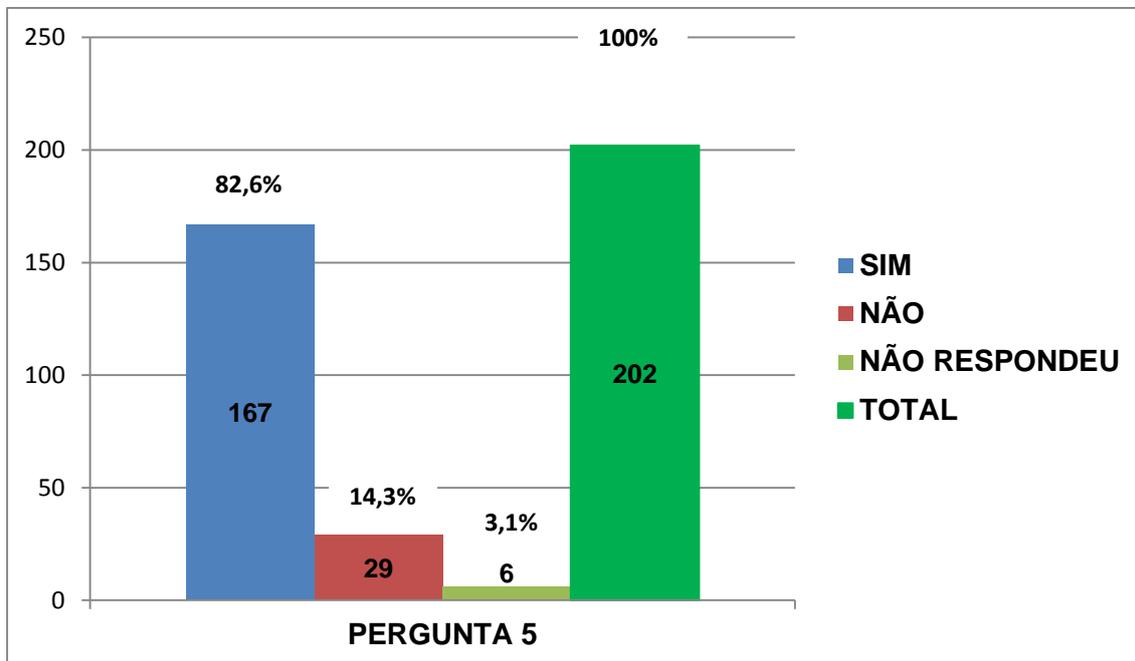


### PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

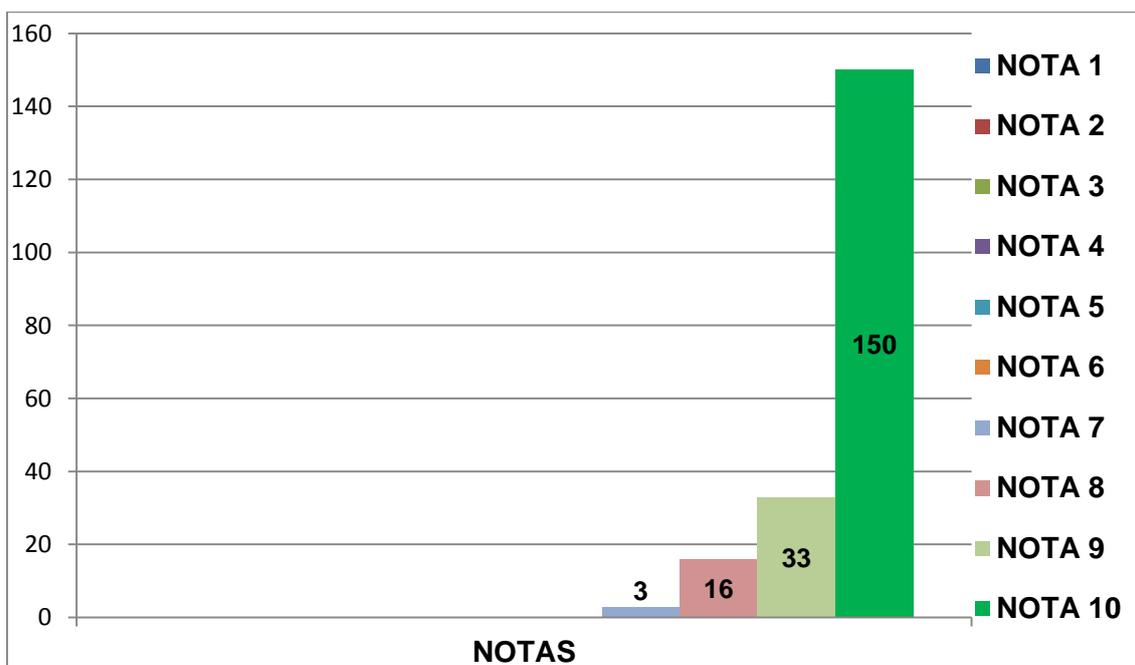




### PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



### QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





### **Das notas atribuídas:**

**1,5% (3)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

**7,9% (16)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

**16,3% (33)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

**74,3% (150)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

### ✓ **Escala NPS**

Escala NPS (Net Promoter Score) é uma métrica criada para medir a satisfação dos clientes. É colocada uma escala de 0 a 10 e o cliente dá a nota de acordo com seu grau de satisfação. Após isso, as notas são classificadas em: Os Detratores são os clientes que atribuem nota de 0 a 6. Os neutros notas de 7 a 8 e os promotores nota 9 e 10.

O NPS é calculado da seguinte forma: % clientes promotores (notas 9 e 10) – % clientes detratores (notas de 0 a 6) = NPS

Após calcular o NPS classifica-o da seguinte maneira:

Entre -100 e -1 : NPS ruim

Entre 0 e 49: NPS razoável

Entre 50 e 74: NPS muito bom

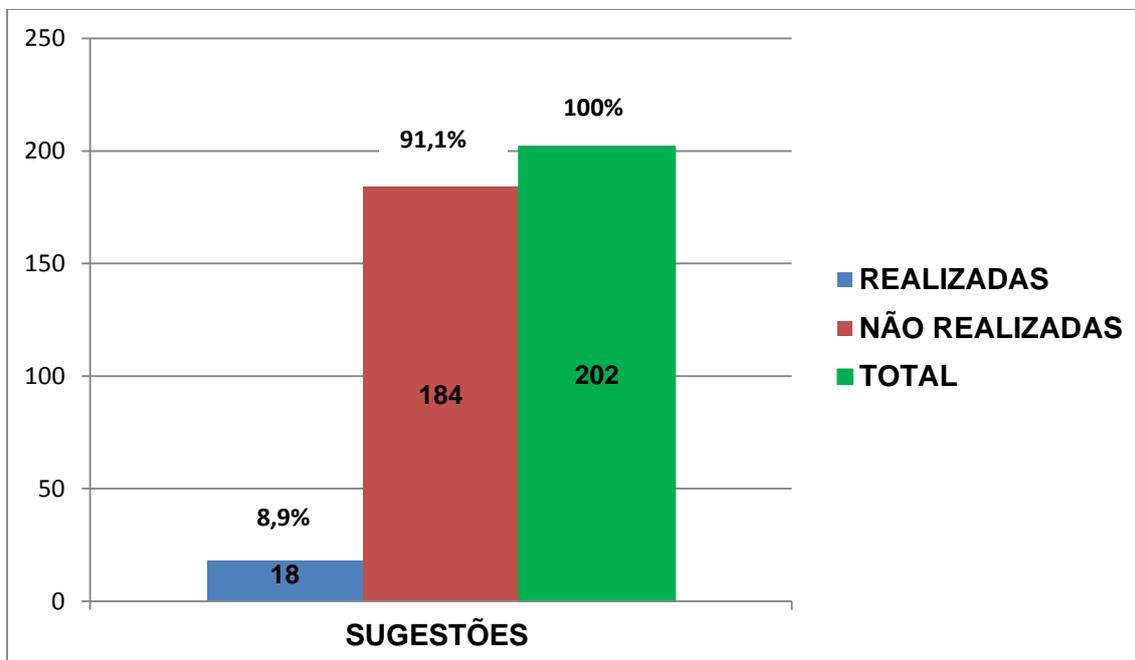
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 90,6%** no mês de Janeiro, sendo considerado **excelente**.

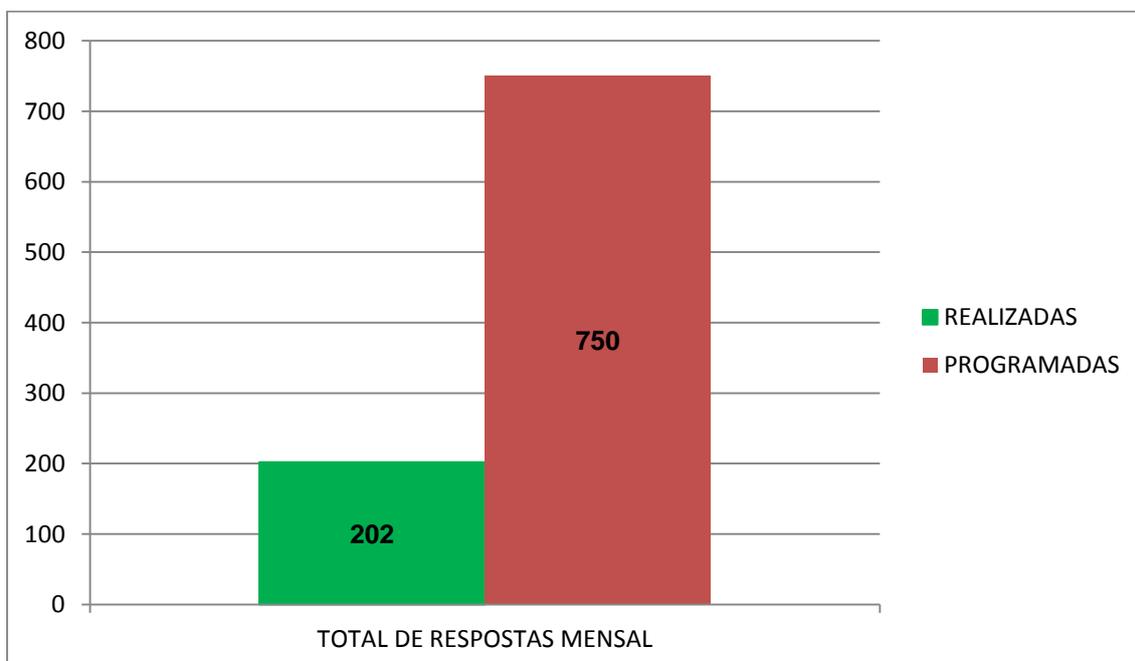
Desse modo, dos **202 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **183 ficaram satisfeitos**.



### QUANTIDADE DE SUGESTÕES



### QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





## **ELOGIOS DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

“O atendimento foi muito bom não tenho do que reclamar”

## **SUGESTÕES DEIXADAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

“Tenho uma sugestão: só percebi que às vezes não perguntam as prioridades, tipo idoso, autista nível 1, transtornos. Sei que devemos apresentar a carteirinha, mas temos acessibilidade social sugestão conhecer melhor os transtornos comportamentais. Demais aqui ótimo”

“Minha opinião as consultas era para ser na hora certa marcada”

“Mais atenção em relação à demora de atendimento”

“Menos demora na espera do atendimento; recepção sem ninguém muitas vezes; informações para onde ir deixa a desejar; muitas vagas ociosas; ver como melhorar”

“Acho que há certa demora entre chamar os pacientes e atendê-los”

“Que os horários batesse com o horário da consulta pois demora no atendimento médico, por exemplo: horário tal às vezes fica muito diferente do horário agendado”

“Observação: existem alguns atrasos do horário das consultas e exames”

“Agilizar para que o usuário não espere muito na fila; disponibilizar serviços de wi-fi para os usuários”

“Maior agilidade no atendimento com os exames”

“Serviços que necessitam o paciente ficar em jejum deveriam ter prioridades no atendimento”

“Se possível cumprir os horários marcados”

“Melhorar a sequência das prioridades no momento de chamada das consultas chama-se uma prioridade e uma ficha normal. Os médicos chegam tarde demais”

“Avisar com antecedência caso o médico falte quando o paciente tiver consulta marcada”

“Demora no atendimento”

“Disponibilizar transporte pois o da minha cidade só passa três dias da semana e hoje não foi o dia então tive que me virar seria uma boa opção ter um carro que passasse todos os dias”



“Gostaria que tomasse mais cuidado com a marcação referente a troca de pacientes para que seja avisado ao paciente e a Policlínica”

## CONCLUSÃO

Mediante os dados numéricos e sugestões deixadas nas pesquisas de satisfação sugere-se:

1. Melhora no tempo para ser consultado em relação ao horário agendado promovendo assim, a pontualidade no atendimento;
2. Contratação de mais profissionais médicos com a finalidade aumentar a oferta de consultas para a população.
3. Disponibilidade de internet gratuita para clientes

Em termos gerais os números apresentados indicaram eficiência no serviço prestado, facilmente detectado pelos dados gráficos apresentados, bem como pelos elogios e agradecimentos pelo tratamento que recebem na instituição.

Limoeiro do Norte, CE

Débora Bezerra Xavier

Ouvidora da Policlínica Judite Chaves Saraiva