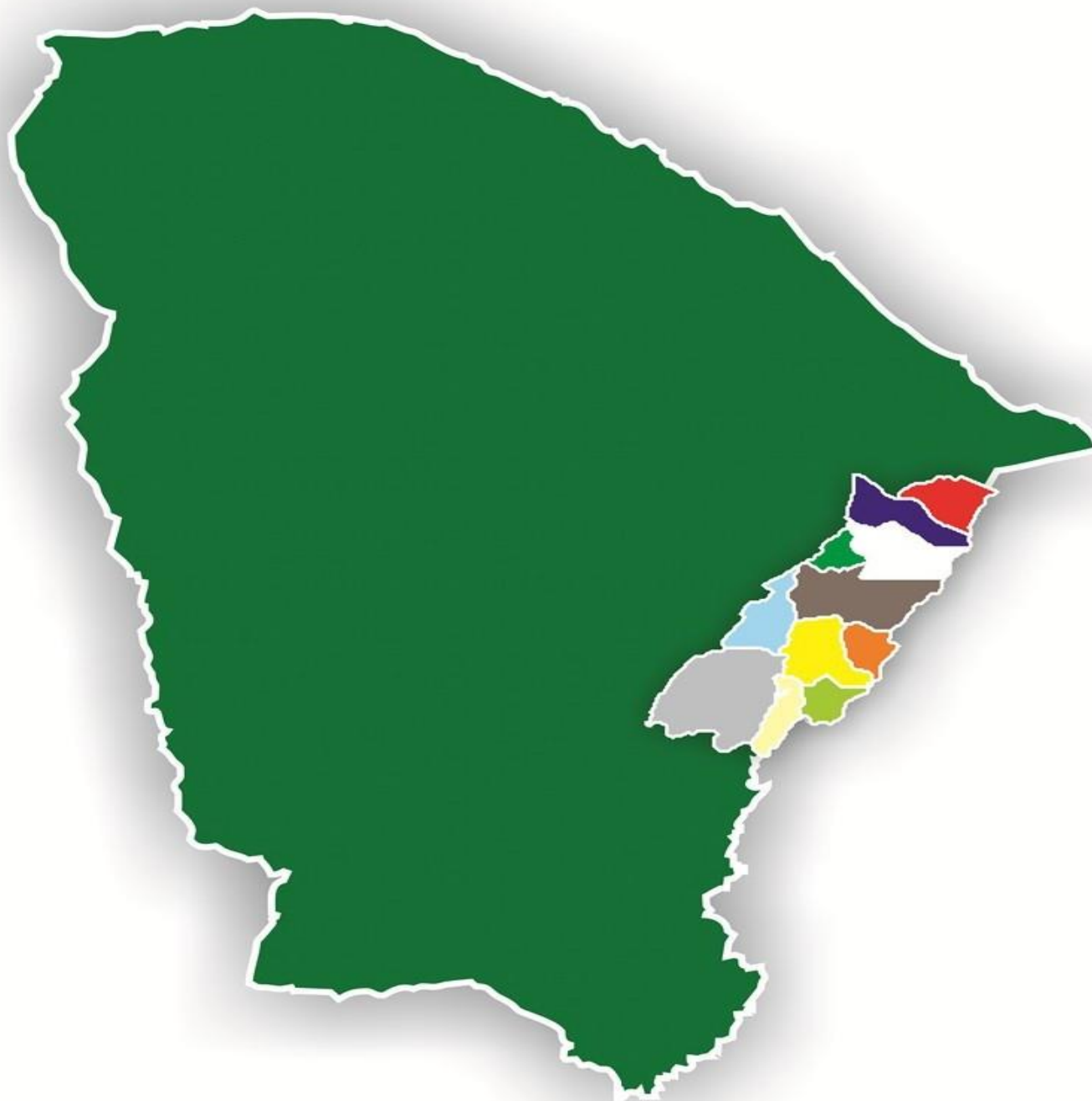




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



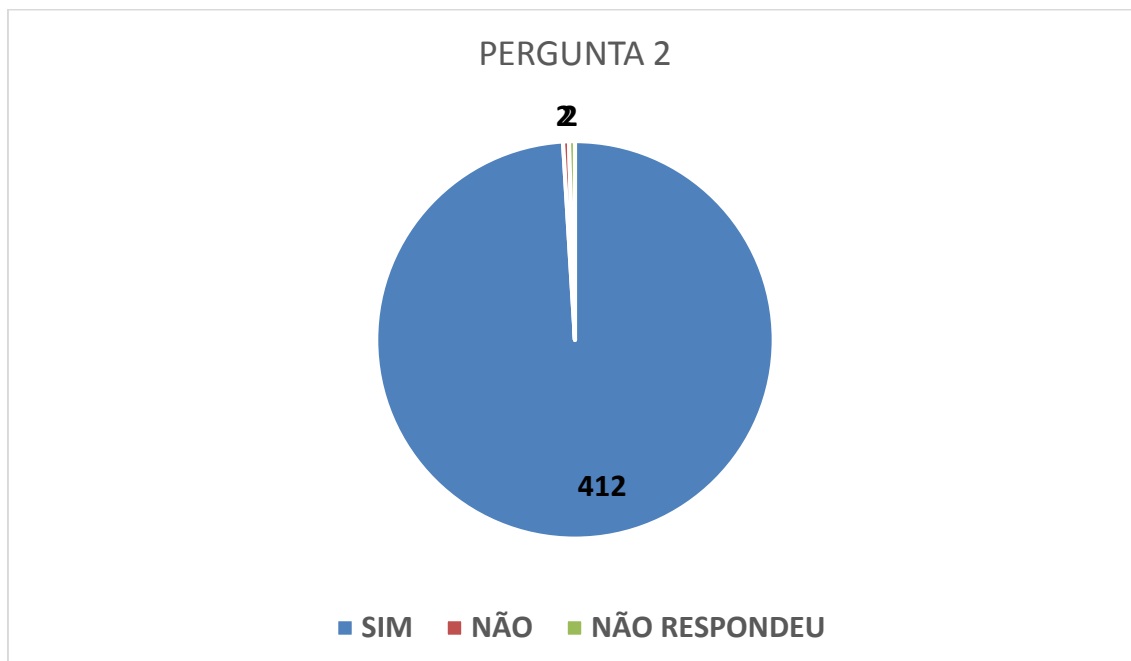
JULHO DE 2025



PERGUNTA 1 - VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NA POLICLÍNICA?

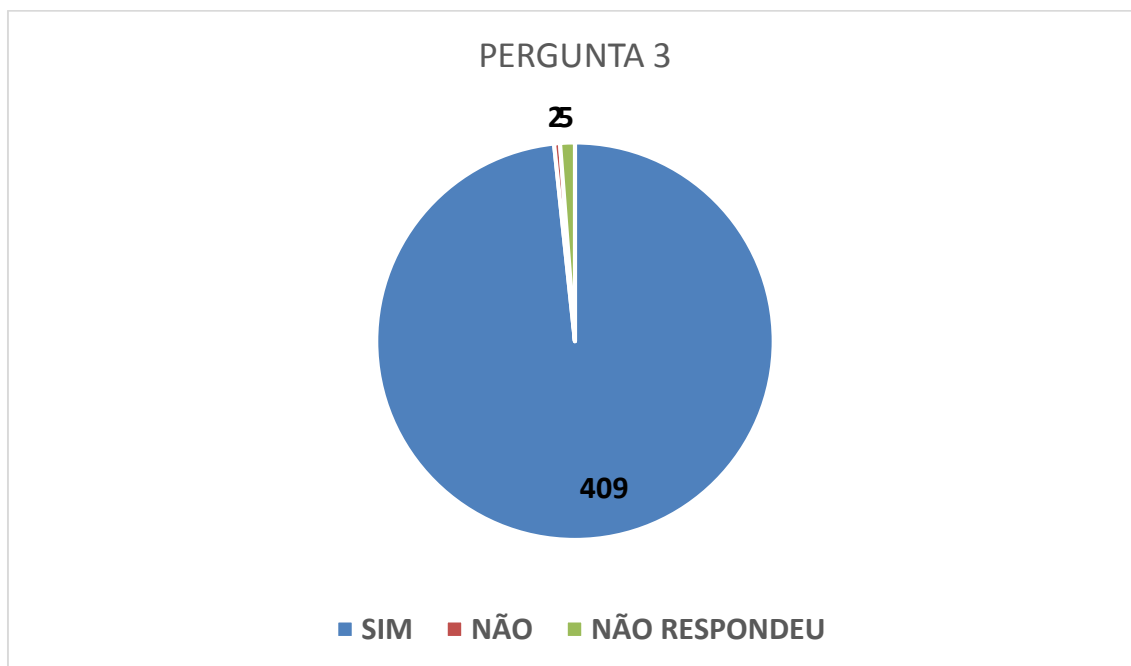


PERGUNTA 2 - VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA POLICLÍNICA?





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

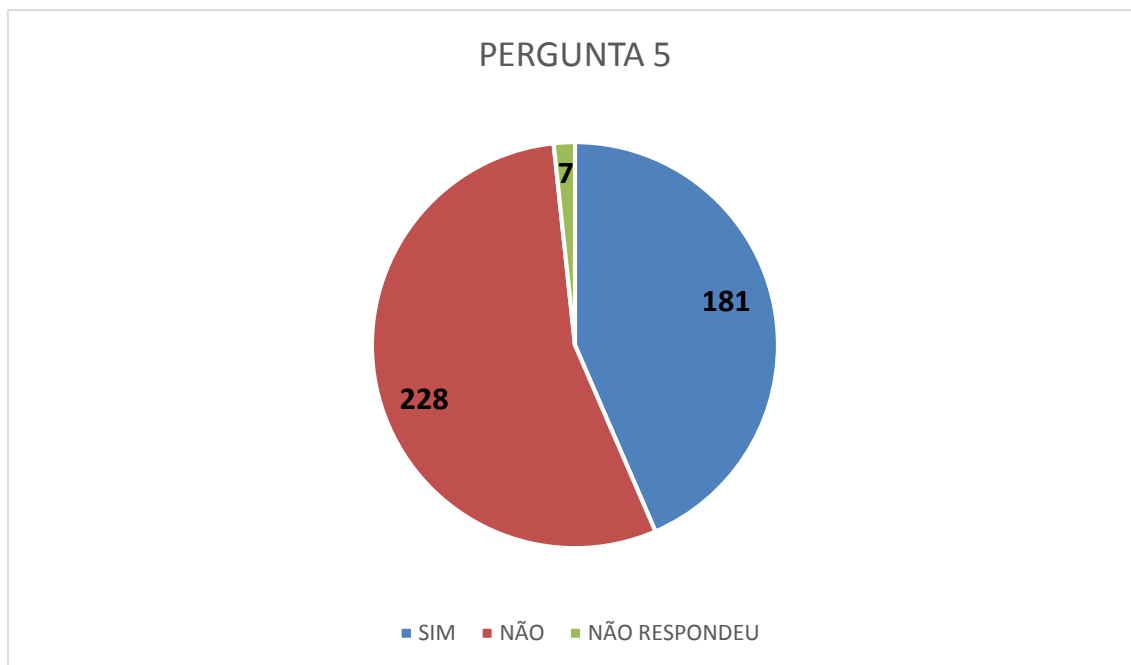


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

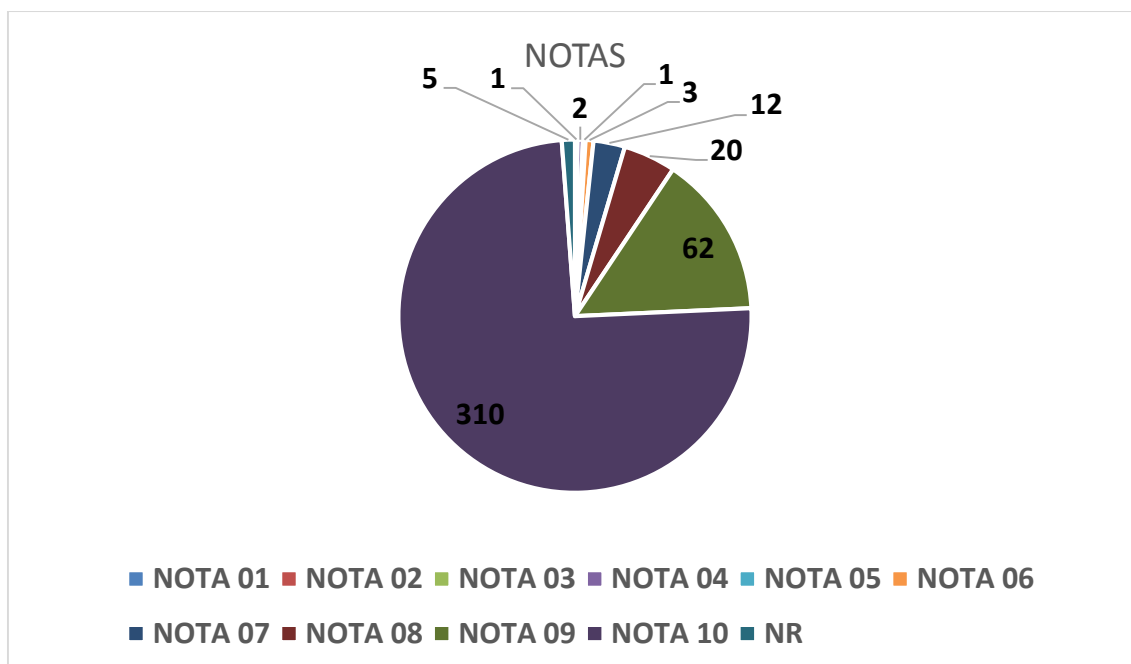




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

0,24% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 3**.
0,48% (2) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 4**.
0,24% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 5**.
0,72 (3) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 6**.
2,88% (12) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.
4,80% (20) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.
14,90% (62) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.
74,51% (310) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.
1,20% (5) dos entrevistados **não** atribuíram nota.

✓ **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

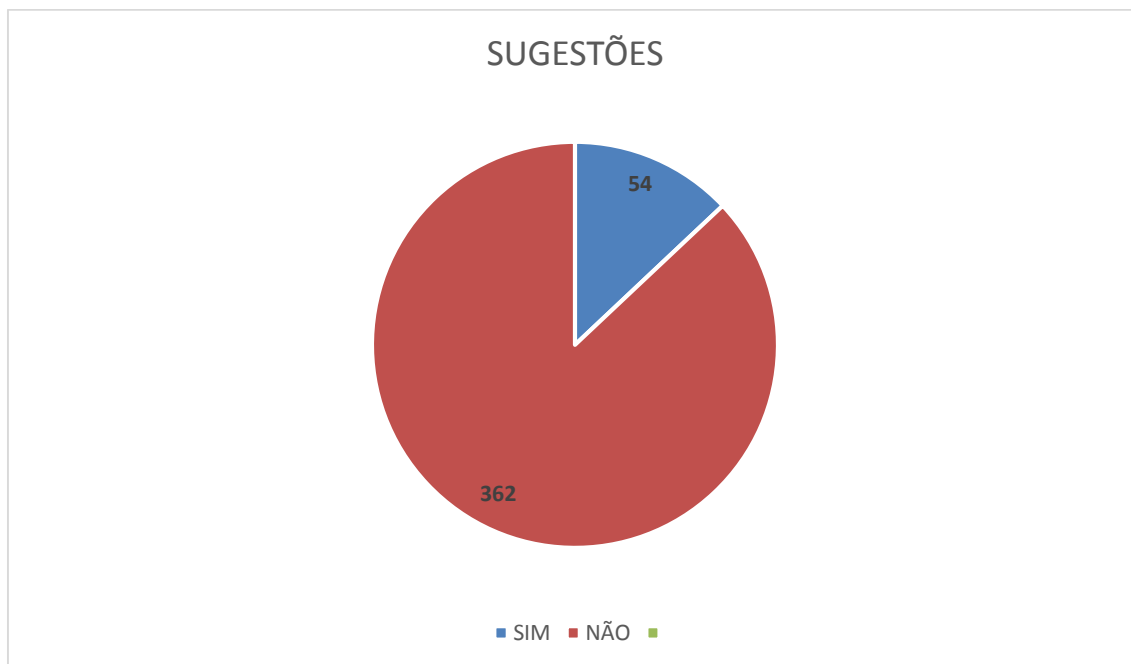
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 87,4%** no mês de junho, sendo considerado **excelente**.

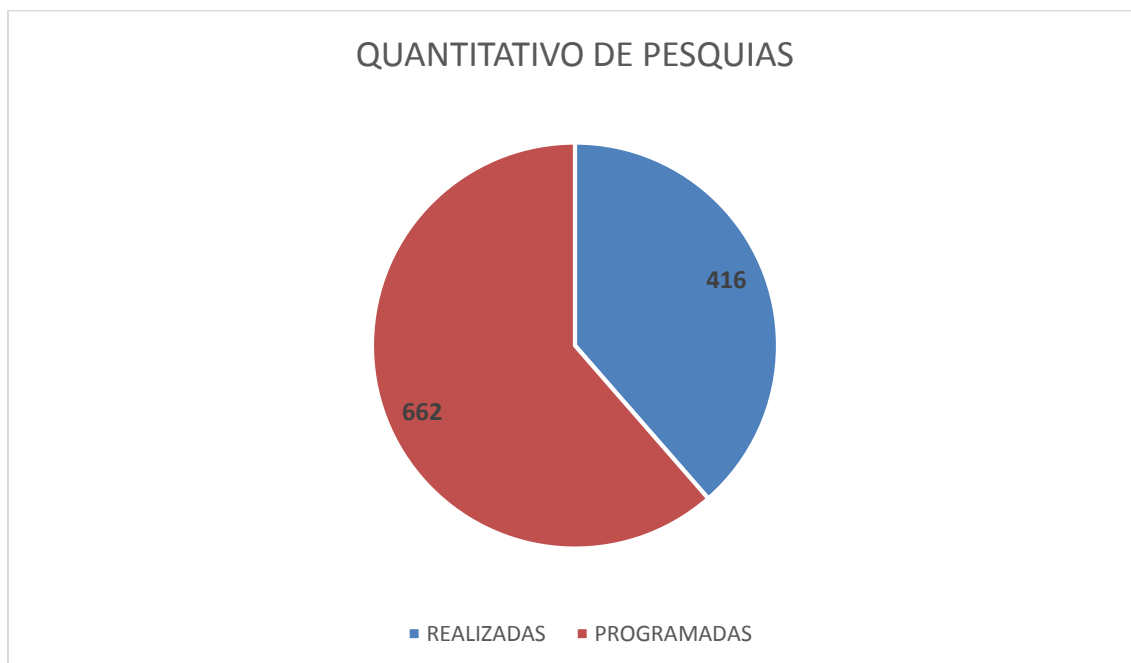
Desse modo, dos **416 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **372 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Médica deixa paciente em corredor e vai embora”

“Setor imagem muito quente, internet liberada”

“Lugar da mamografia muito quente”

“Melhorar o ar condicionado da recepção da mamografia”

“A cadeira da coleta de sangue fica caindo o apoio que coloca o braço”

“Dá pra melhorar, colocar internet”

“Muito quente a imagem”

“Consulta com endócrino muito rápida”

“O endocrinologista solicitou exames, mas NINGUÉM conseguiu decifrar o que ele escreveu. Isso poderia ser revisto, pois o paciente necessita que sejam feitos todos os exames. Isso foi muito desrespeitoso!!!”

“Melhoria na acomodação para a espera das consultas”

“Dá pra melhorar, ter internet para nós pacientes”

“Só falta internet”

“Atendimento da recepção 2: excelente profissional”

“Ótimo atendimento, recepção acolhedora, ótimo gerenciamento de fluxo de pacientes”

“A Josimara foi um ser humano incrível para mim, me atendeu sempre muito bem. Me ajudou muito a ser quem eu sou hoje. Sou eternamente grata por tudo. Hoje no dia 21 de julho de 2025 se encerra meu acompanhamento com ela. Saio morrendo de saudade e com vontade de nunca sair, pois irei carregar comigo todas as lembranças de nossas conversas”

“Parabéns a todos”

“Agradeço ao ótimo atendimento”

“Para mim está tudo ótimo. Continue assim”

“Eu gostaria que os exames fossem todos marcados e remarcados aqui na policlínica Judite Chaves Saraiva. Porque antigamente era assim e era muito rápido. O atendimento aqui é ótimo”

“Perfeito atendimento”

“A limpeza dos banheiros e também a questão de fechar os banheiros eu acho errado”

“Até o momento nada para reclamar. Excelente trabalho”



“A respeito da declaração, moro longe, quando chego lá não justifica por conta do horário que vai na declaração, se poderia dar o dia todo”

“Ótimos”

“É tudo de bom”

“Só agradecer pelo bom atendimento”

“Internet liberada para os pacientes, pois venho de longe e fico sem dar notícia pela falta de wifi”

“Menos burocracia para resolver atendimentos simples”

“Atendimento ótimo, pessoas educadas e receptivas, parabéns”

“Atendimento excelente todas as vezes que venho, pessoas capacitadas e educadas com competência no trabalho cada dia que venho só melhorou o atendimento e com responsabilidades com os usuários, equipe ótima”

“Que continue sempre assim, atendendo bem as pessoas”

“Internet”

“Fui bem atendida, gostei demais, valeu”

“Internet livre para os pacientes”

“Estão de parabéns”

“Parabéns pelo grande atendimento de todos da equipe”

“Tudo perfeito, adorei o atendimento de todos os profissionais”

“Parabéns a todos. Todos são muito cuidadosos”

“Nem um está tudo maravilhoso. Muito obrigada pelo carinho”

“precisamos de internet livre para os pacientes”

“Que continue sempre com este bom gosto de nos atender”

“Continuidade ao bom serviço prestado aos municípios visando inclusive, o meu Alto santo. Trabalho excelente. Parabéns”

“Atendente recepção dois muito educada”

“funcionamento das TV's para chamar para atendimentos. Sistema com mais eficiência, pois apresenta instabilidades”

“Cheguei de 07 horas para o MAPA só foi colocado as 10, poderia ligar avisando que viria mais próximo do horário”

“Só falta internet”

“A médica que realiza ultrassom não ser a mesma das consultas de gestante. Acaba os atendimentos demorando muito”

“Falta internet para os pacientes”



“Ótimo atendimento”

“Muito quente o setor” (Recepção 3)

“Só falta ter internet”

“Melhorar (revitalizar) o jardim da área de fisioterapia”

“Tá ótimo”

“Falta internet”

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. Disponibilidade de internet gratuita para clientes;
3. Manutenção dos aparelhos de ar condicionados da Recepção 3.

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