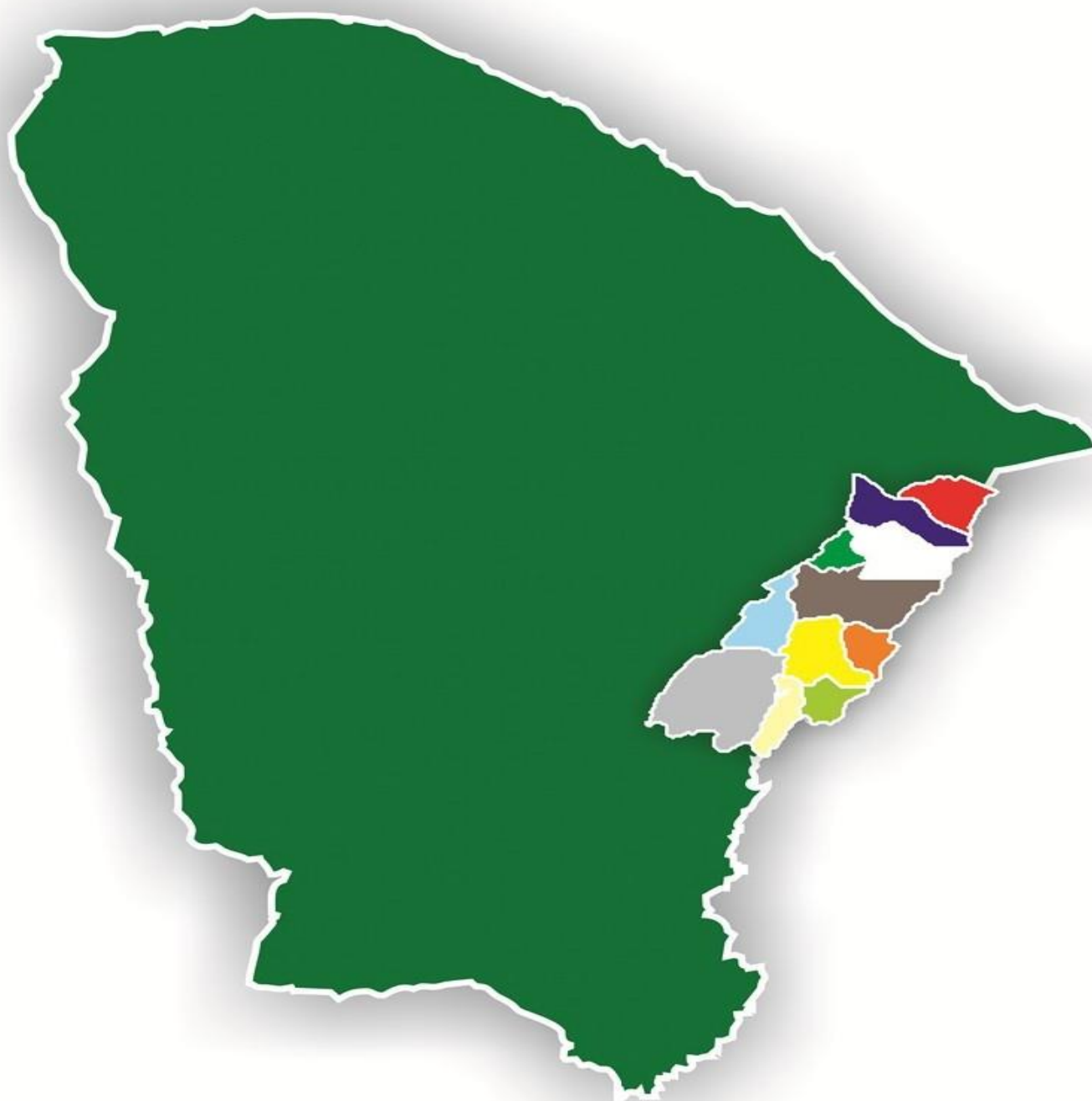




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



AGOSTO 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?

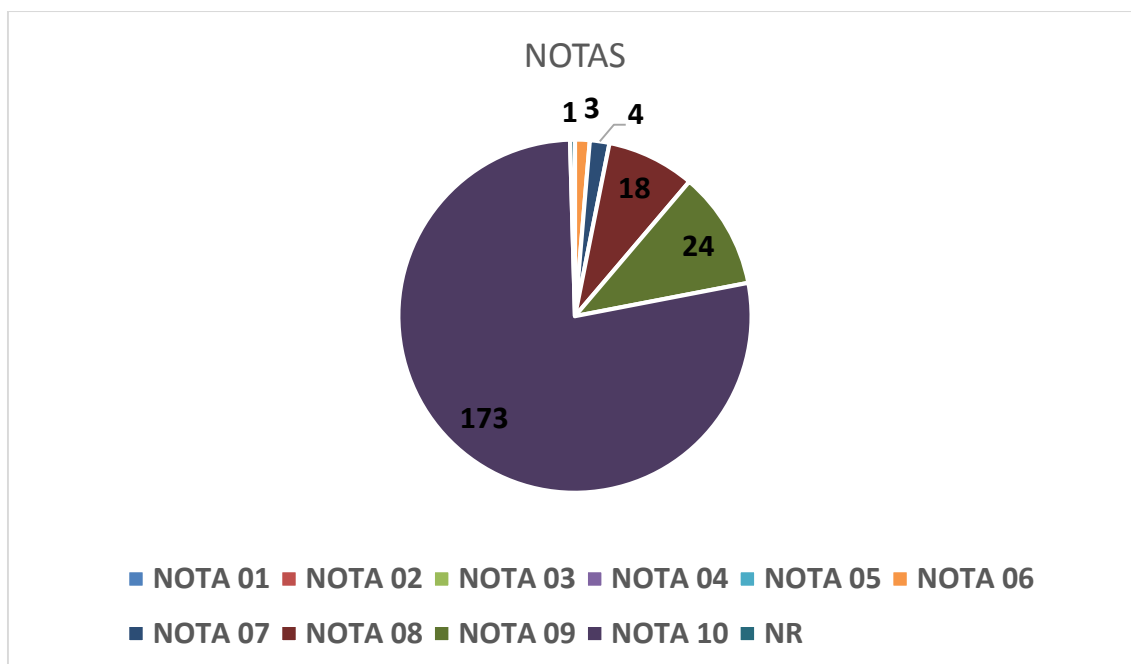




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

1,34% (3) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 6**.

3,14% (4) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

8,07% (18) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

10,76% (24) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

77,58% (173) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

0,44% (1) 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

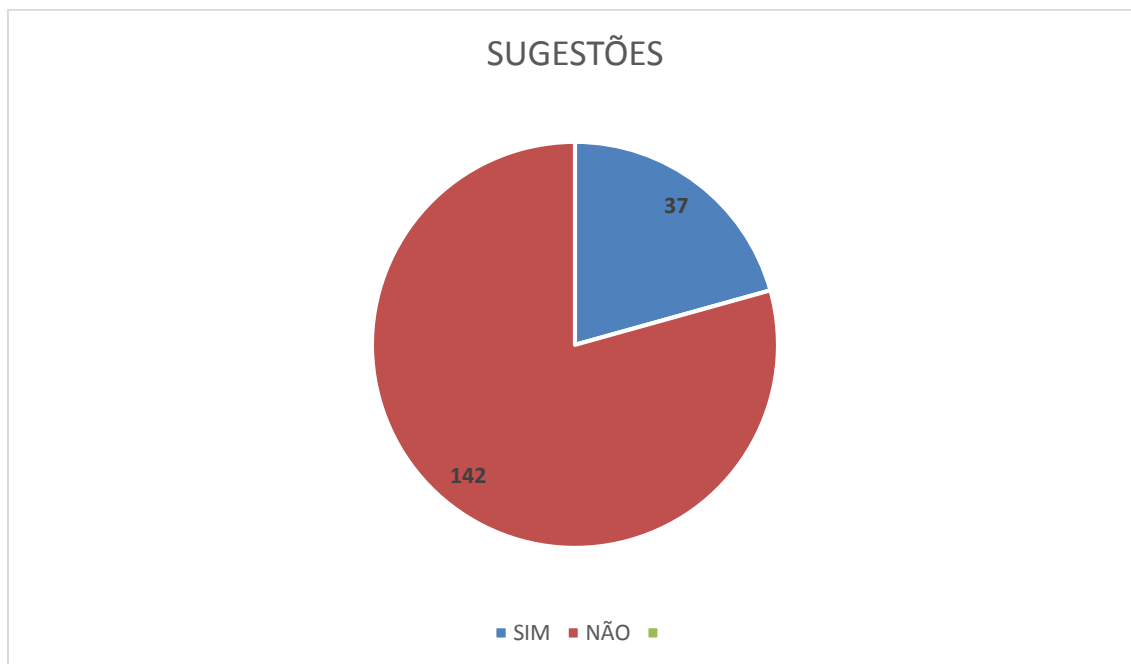
Entre 75 e 100: NPS excelente

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

Desse modo, dos **223 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **197 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Precisa melhorar a limpeza dos banheiros, muito mal cheiro”

“WIFI liberado”

“muito quente”

“Aumentar a quantidade de funcionários e uma boa rede de wifi”

“Que fossem disponibilizados wifi para os pacientes pois presenciei pessoas e outros municípios sem poder se comunicar e sem saber ou poder botar credito nos celulares. Obs: Atendente: ótima, atenciosa e atenta a todos, Creuza”

“Wifi liberado”

“Falta internet para o público”

“Recepção muito quente da imagem”

“Setor imagem bastante quente”

Internet para clientes”

“Ampliar os serviços de exames e consultas com outros especialistas”

“Não ter acesso a net”

“Poderia colocar wifi”

“Atendimento muito bom. Burocracia demais”

“Muito calor. Ótimo atendimento”

Recepção 3 quente”

‘Muito quente. Uma televisão. Wifi liberado”

“Demora no Holter”

“Uma televisão para assistirmos, internet pra nós pacientes”

“Falta internet”

“Internet e tomadas para carregar celular”

“Fui atendida pela Dra. Bárbara. Uma ótima profissional, atende super bem. Gostei muito do atendimento de todos”

“Desde já faço um elogio para todos os profissionais e deixo meu elogio principal para a copa, pois o café excelente, muito bom, maravilhoso”

“atendimento excelente”

“Não é uma sugestão, mas um elogio e agradecimento aos profissionais que fazem parte desta instituição. São profissionais humanos, educados e responsáveis. Gratidão, parabéns”



“Excelente”

“Perfeito”

“O atendimento maravilhoso”

“Tudo ótimo”

“Continuar como já estão em relação ao atendimento e se Deus permitir, que ofereçam cada vez mais especialidades para quem precisar de atendimento sem precisar ir tão longe (Fortaleza). Vocês são 1000”

“Continuar com a equipe que é maravilhosa”

“Parabenizar a copa pela excelência no cafezinho. Gratidão pelo carinho de todos”

“muito legal, tem brinquedo”

“Tudo ótimo”

“Um bom atendimento”

“No momento tudo está de qualidade. Vocês são ótimos”

“Todas as vezes que vim aqui, fui bem atendida, não tenho nada a falar pois aqui o pessoal atende muito bem. Só tenho a agradecer. Obrigada”

CONCLUSÃO

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

1. Disponibilidade de internet gratuita para clientes;
2. 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