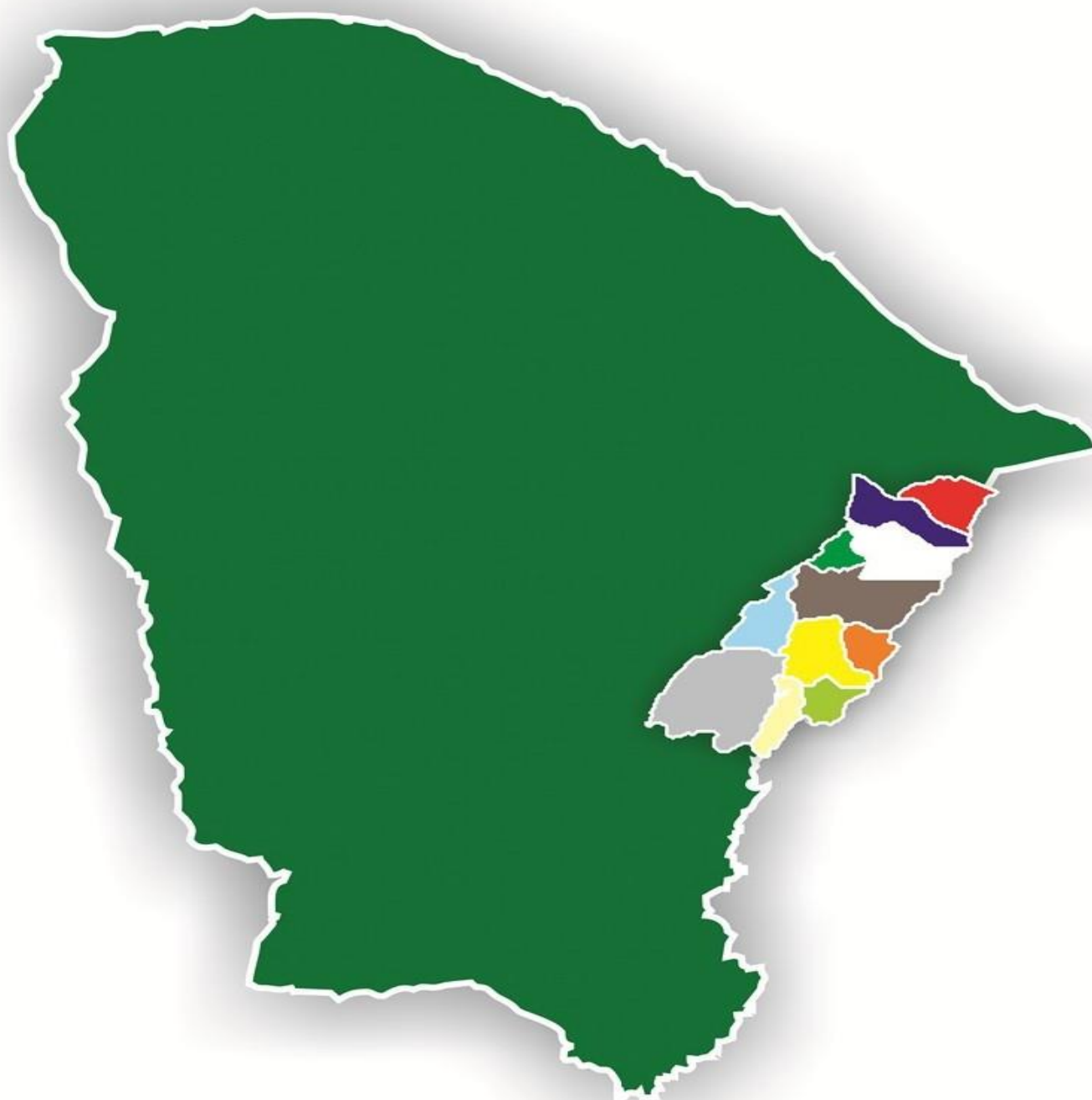




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



SETEMBRO 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?

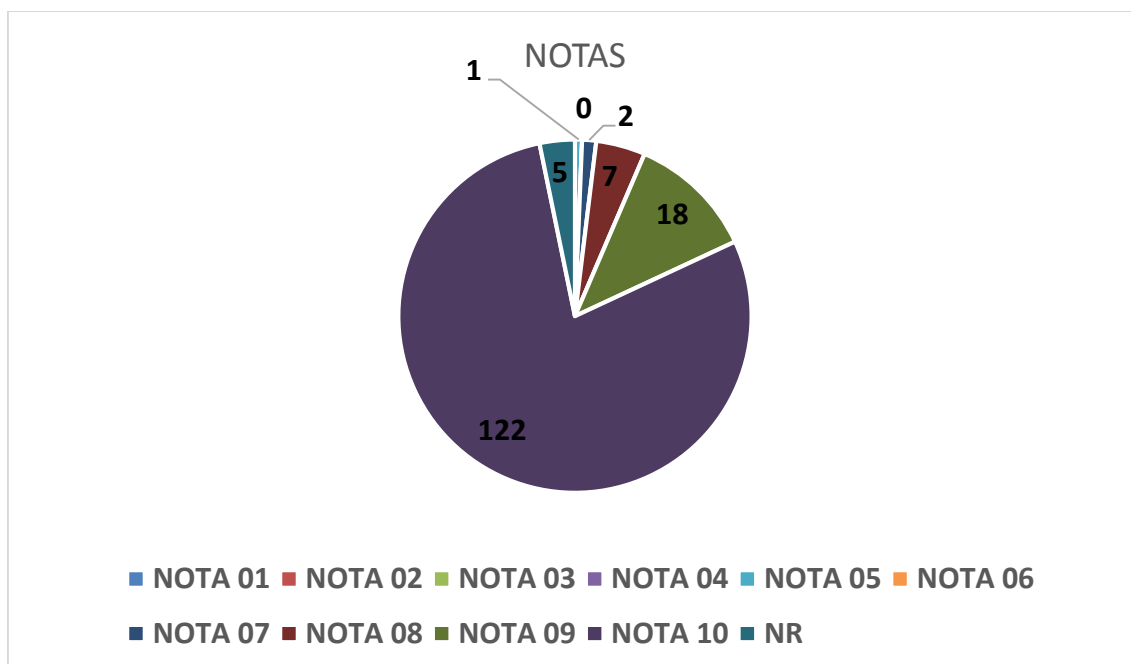




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

0,64% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 5**.

1,29% (2) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

4,51% (7) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

11,61% (18) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

78,70% (122) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

3,22% (5) dos entrevistados **não** atribuíram nota.

✓ **Escala NPS**

Escala NPS (Net Promoter Score) é uma métrica criada para medir a satisfação dos clientes. É colocado 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

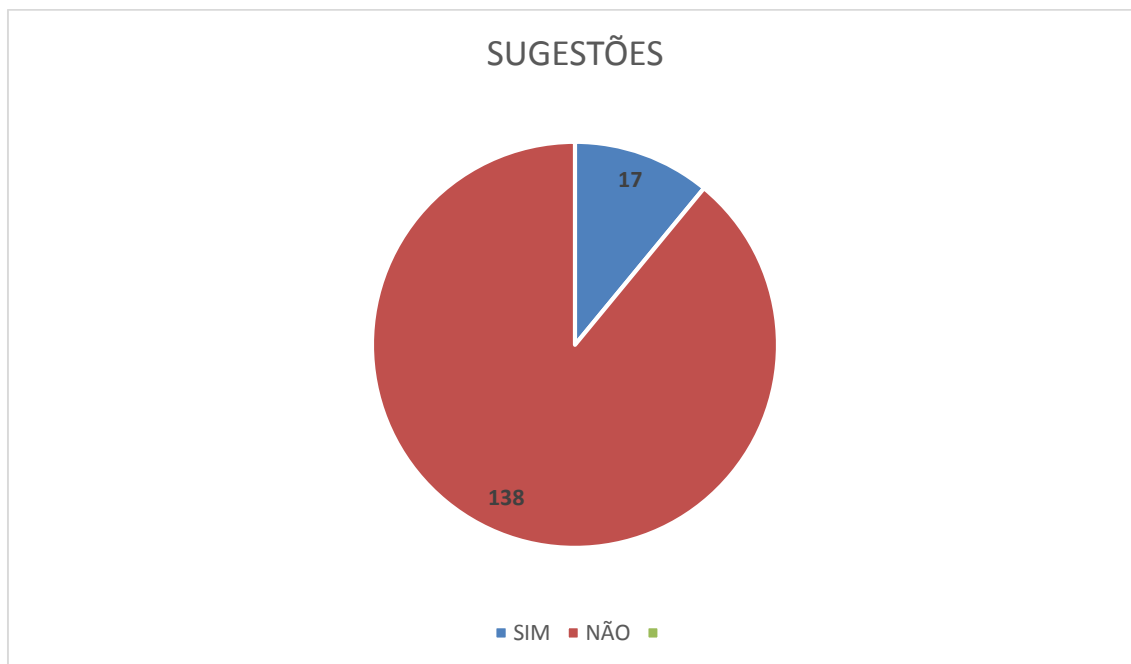
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 89,68%** no mês de setembro, sendo considerado **excelente**.

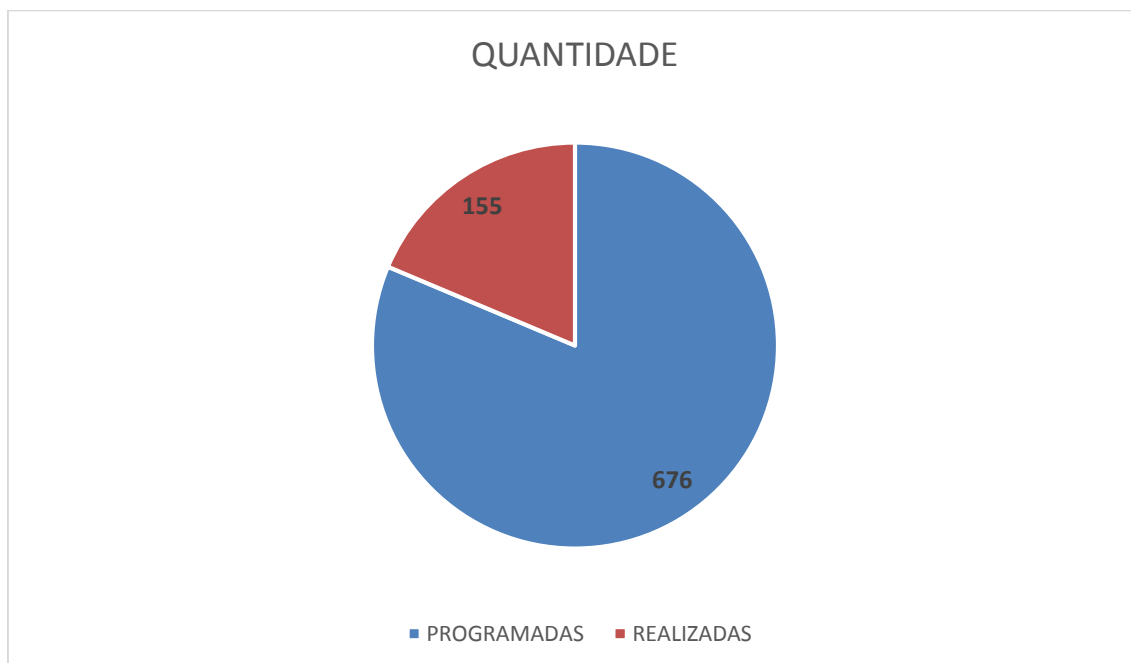
Desse modo, dos **155 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **140 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Muito ruim o endócrino”

“Gostaria que as consultas fossem mais calmas, que o Dr. escutasse mais os pacientes, ele não tem paciência. Fico imaginando quando é um idoso que passa por ele” (pesquisa realizada com paciente da endocrinologia)

“Gostei muito do atendimento, tanto da moça da mamografia como da atendente da recepção”

“Gostaria que as consultas fossem mais calmas, que o dr. Escutasse mais os pacientes, ele não tem paciência. Fico imaginando quando é um idoso que passa por ele”

“Aqui todos atende muito bem”

“A Letícia que faz a coleta de sangue tem a mão muito leve, parabéns”

“A moça da coleta é uma excelente profissional”

“Pessoas maravilhosas”

“Seria muito importante disponibilizar uma rede wi-fi para os pacientes, muitos vêm de longe e não tem como se comunicar com esses familiares, pois passam o dia na poli. Algumas policlínicas como a de Aracati já disponibilizam”

“Eu gostei muito do atendimento da profissional da mamografia – Técnica Adriana”

“Estrutura maravilhosa, com profissionais dedicados e principalmente capacitados com empatia. #VIVAOSUS! Que a Dra. Josiane é uma profissional maravilhosa, que atende com amor e humanizada”

“Não tenho do que reclamar dos atendimentos, muito pelo contrário, fui muito bem atendida em todos os procedimentos, me sinto muito bem atendido aqui. É um canto ideal, só tenho que agradecer pelo atendimento. Os funcionários são excelentes!!! A radiologista Adriana é excelente!!!”

“Poderia liberar wi-fi”

“Final do corredor quente”

“ECG muito demorado”

“Liberar wi-fi”

“Atendimento ótimo dos profissionais. Doutor André”



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