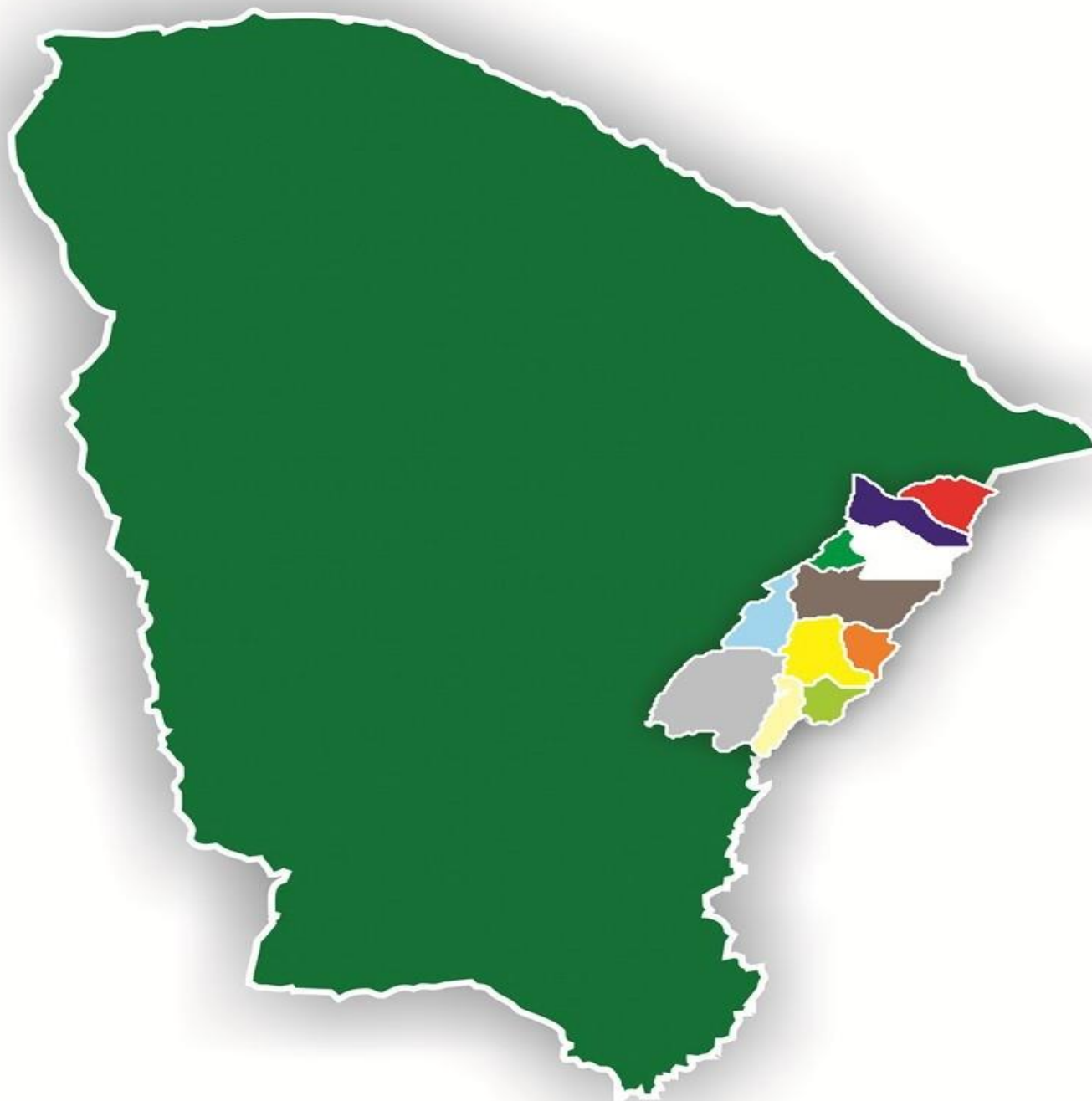




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



OUTUBRO 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?

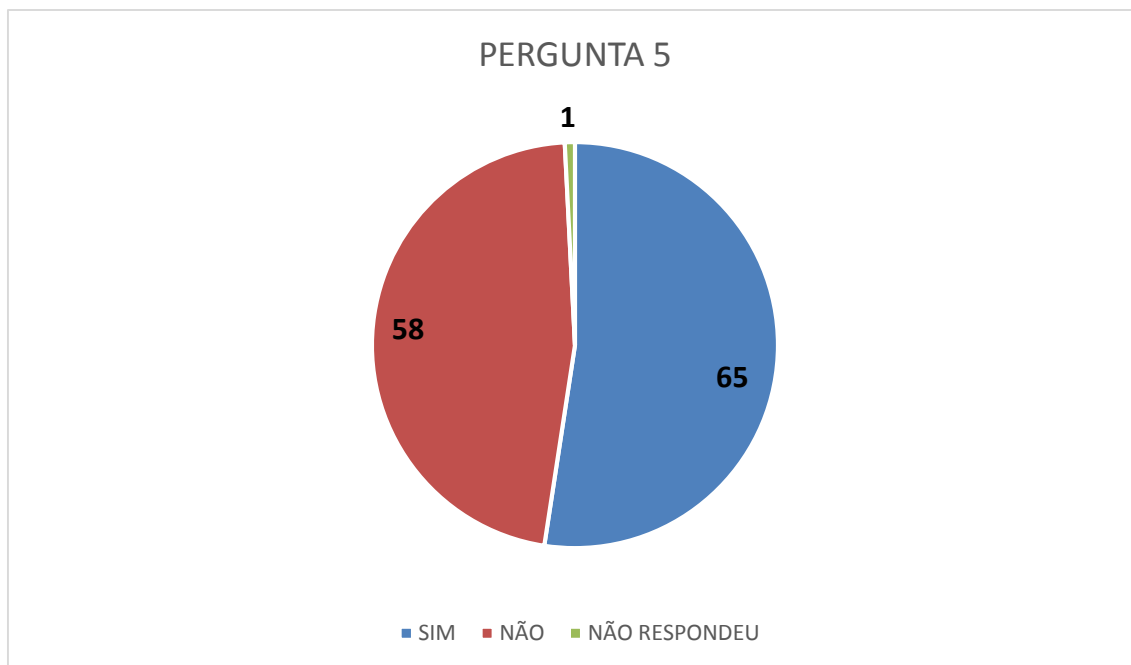


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

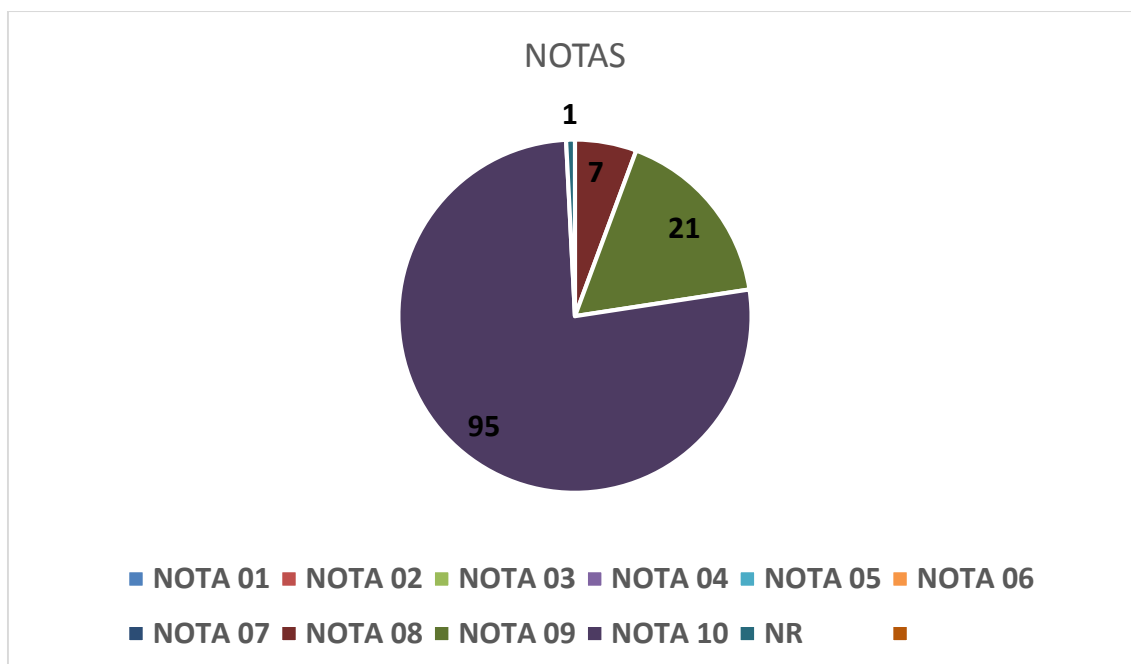




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

5,64% (7) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

16,93% (21) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

76,61% (95) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

0,80% (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

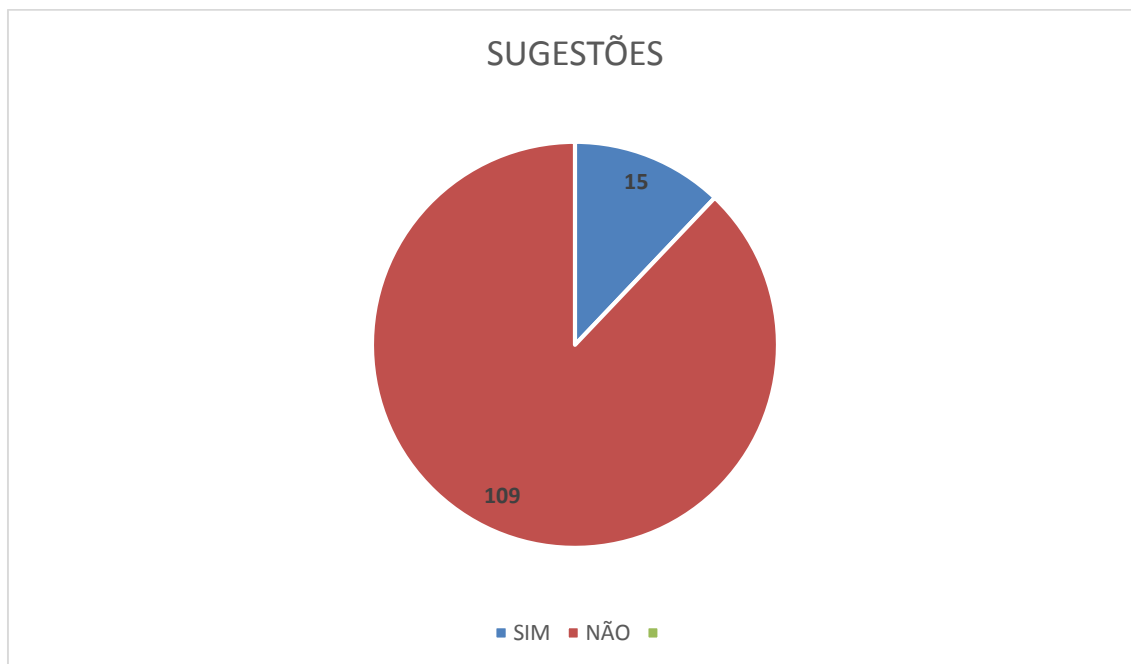
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 93,55%** no mês de outubro, sendo considerado **excelente**.

Desse modo, dos **124 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **116 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Tudo incrível”

“Tudo ótimo, só deveria ter wi-fi”

“Gosto do atendimento de todos. Não tenho o que falar, o que reclamar de nada”

“Fui muito bem atendida por todos”

“Gostaria que fosse colocado internet para os pacientes terem acesso”

“Colocar internet”

“Gostei muito do atendimento e da pessoa que trabalha aqui, a Maiara”

“Gostei muito do atendimento. A Letícia da coleta é muito prestativa”

“Profissionais nota 10! Atendimento de qualidade, buscando sempre o melhor para os pacientes”

“Atendimento nota 10 para TODOS os profissionais! Parabéns a TODOS”

“Quero deixar minha eterna gratidão a todos os profissionais desta unidade. Parabenizar a atendente Renata, Antonielle e agradecer a profissional Kalliane, ótimo atendimento. Obrigado!”

“Dr. Guilherme Campos é um excelente profissional. Os exames são bons, já realizei exame em laboratório particular e deu tudo certo. A colaboradora da assistência atende muito bem”

“Todos estão de parabéns, nota 10”

“Só é quente, mas tudo bem”

“Poderia disponibilizar wi-fi”

“Tudo excelente, só quente”

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.b

Limoeiro do Norte, CE

Débora Bezerra Xavier

Ouvidora da Policlínica Judite Chaves Saraiva