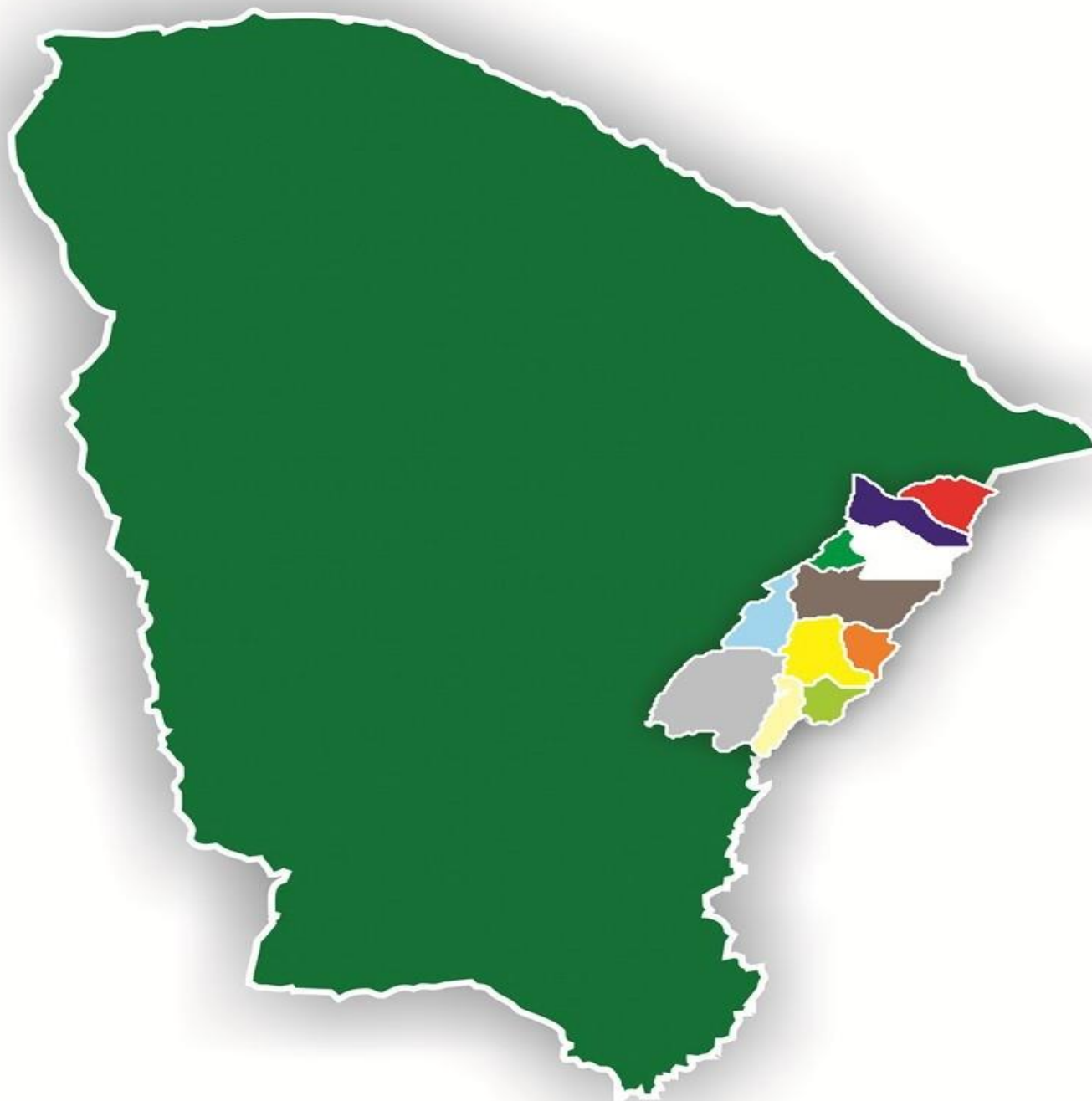




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



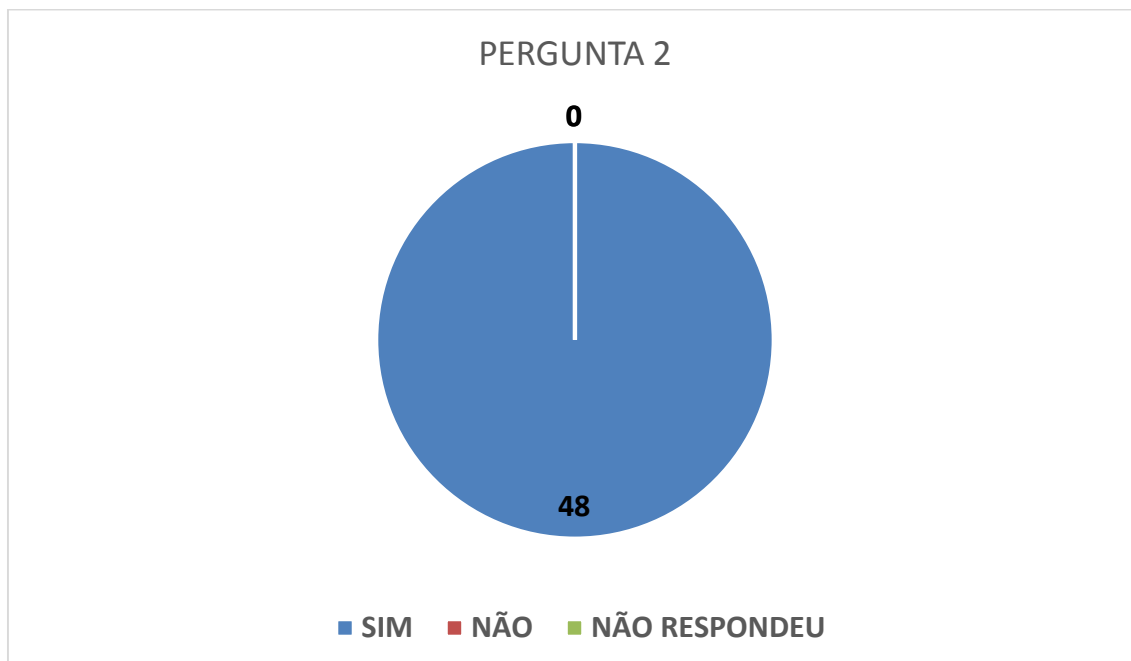
NOVEMBRO DE 2025



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?

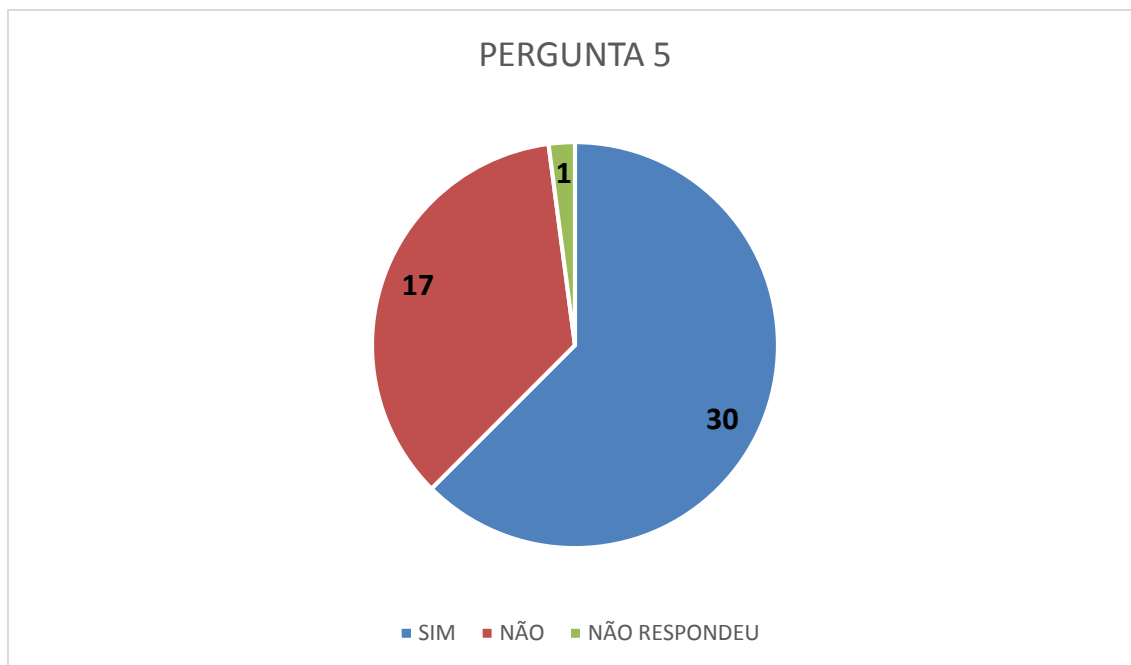


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

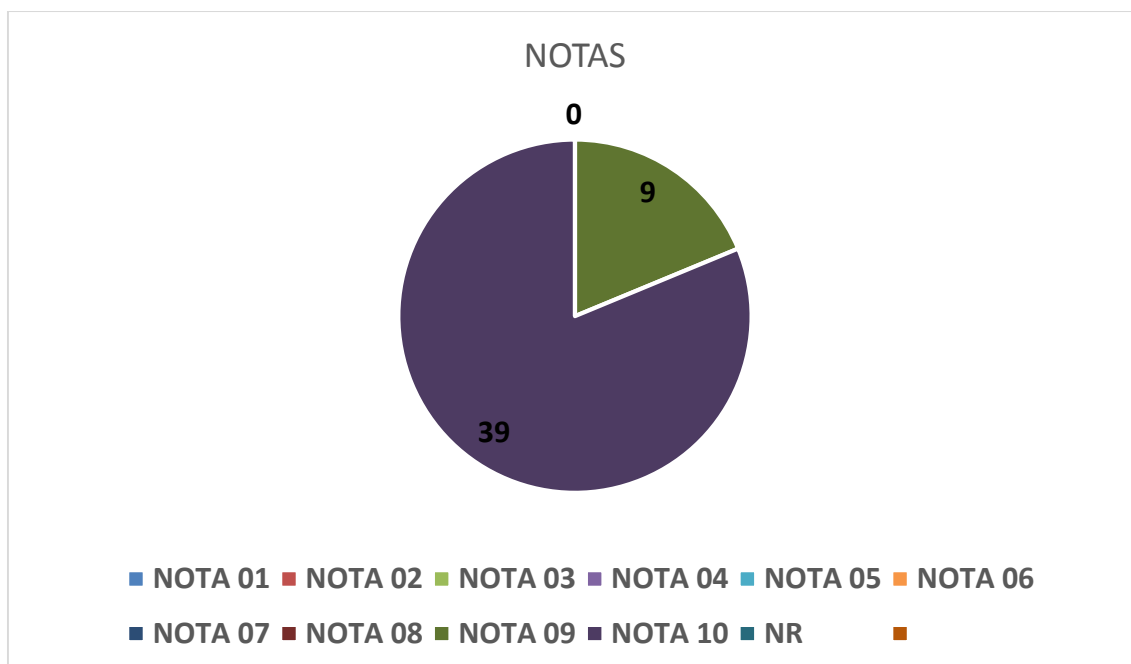




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

18,75% (9) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

81,25% (39) 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

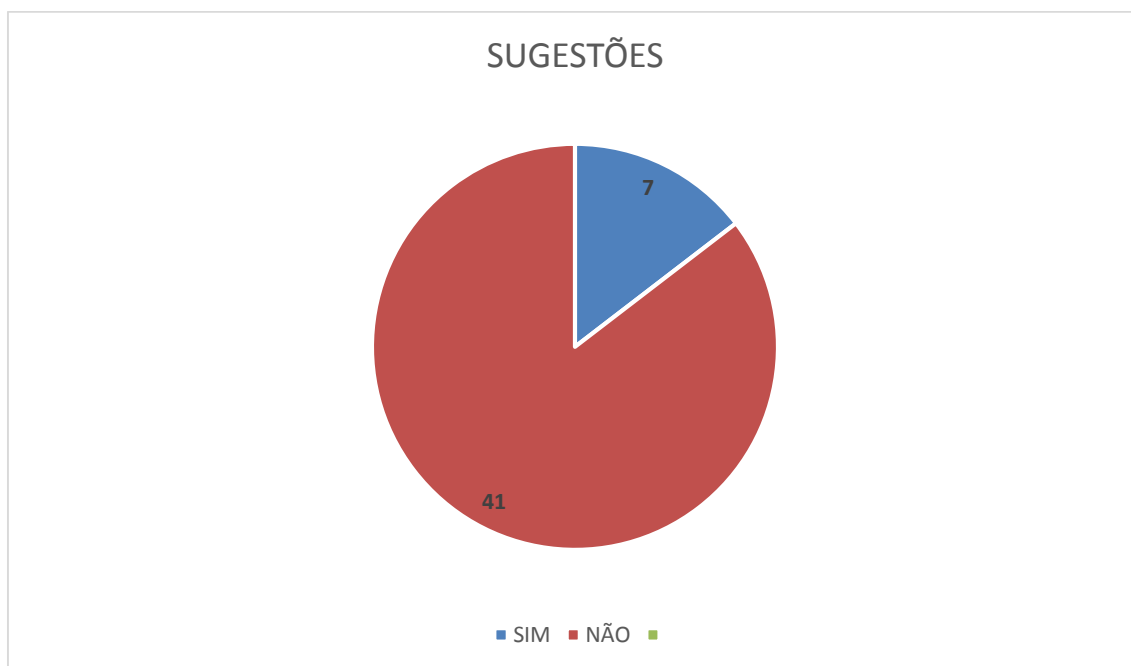
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 100%** no mês de Novembro, sendo considerado **excelente**.

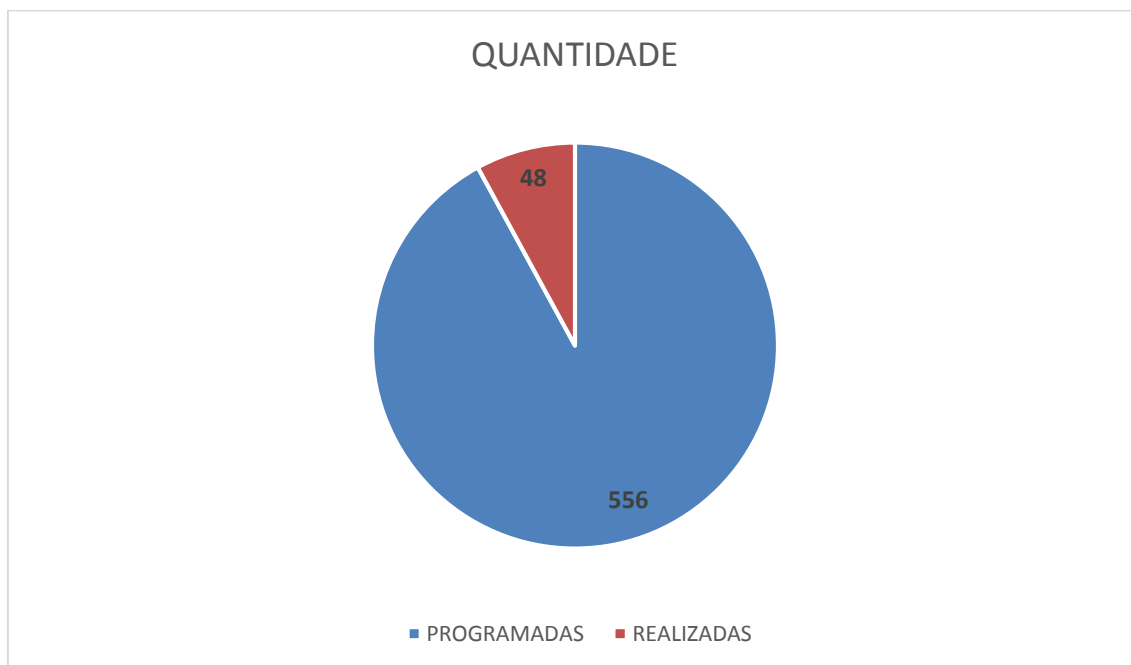
Desse modo, dos **48 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **48 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Apesar da distância que é nossa cidade, encontramos aquele atendimento na calma. Começando pelo porteiro, todos os funcionários têm a capacidade de nos acolher e isso é muito gratificante. Obrigado a todos que fazem parte da clínica Judite Chaves”

“Paciente não sabe escrever mas elogiou todos da policlínica. Atendimento nota 10”

“Há uns 8 anos atrás dei uma sugestão e nunca recebi resposta. Na época coloquei nome e endereço”

“Poderiam prestar serviços de massoterapia e também exames gerais de diabetes, como também os tratamentos de diabetes melitus I e II”

“Que Jesus abençoe a todos que compõe essa equipe”

“Rede wi-fi para pacientes e acompanhantes”

“Amei o atendimento da doutora”

CONCLUSÃO

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

1. Disponibilidade de internet gratuita para clientes;
2. Contratação de mais especialidades.

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