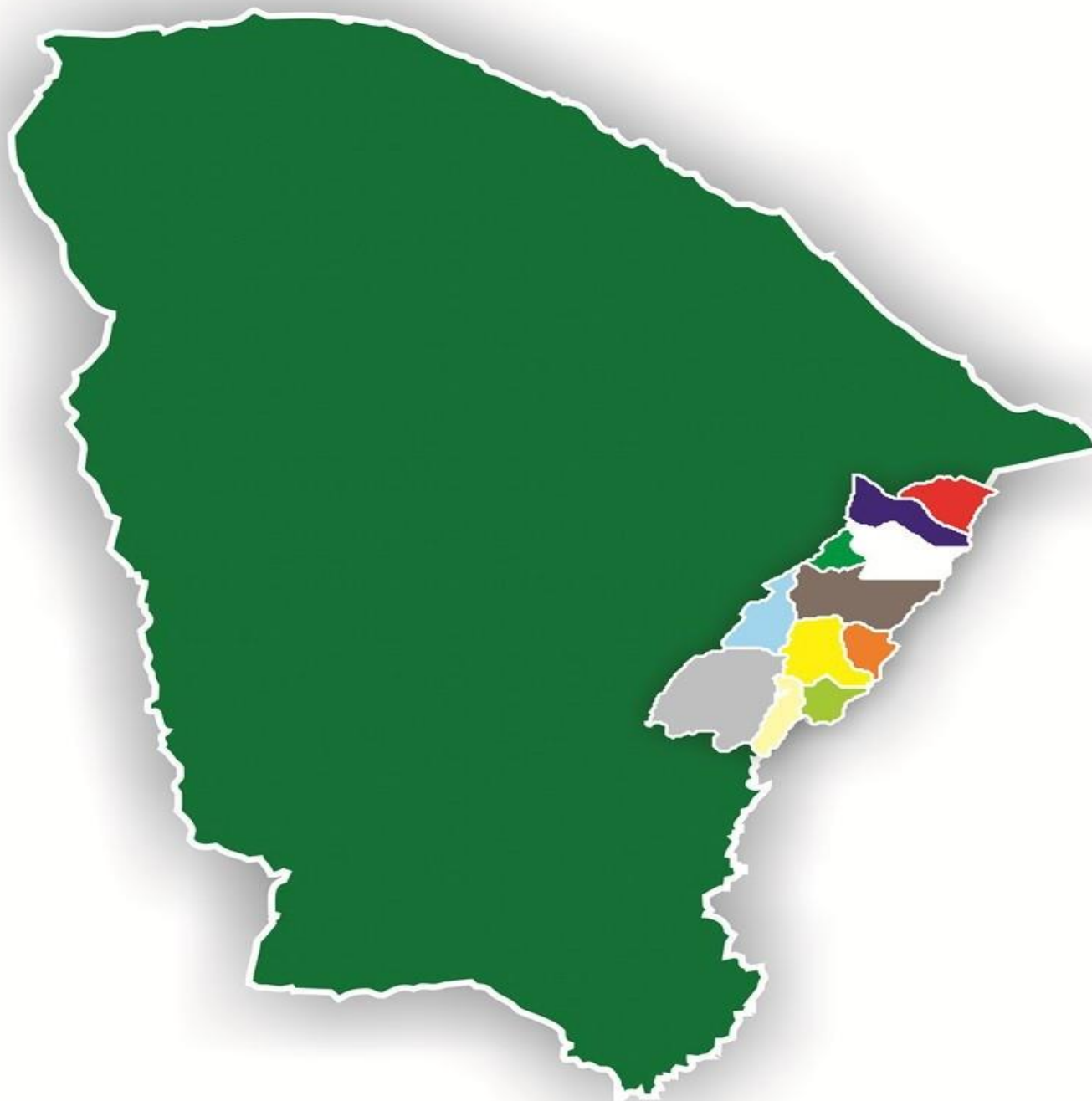




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



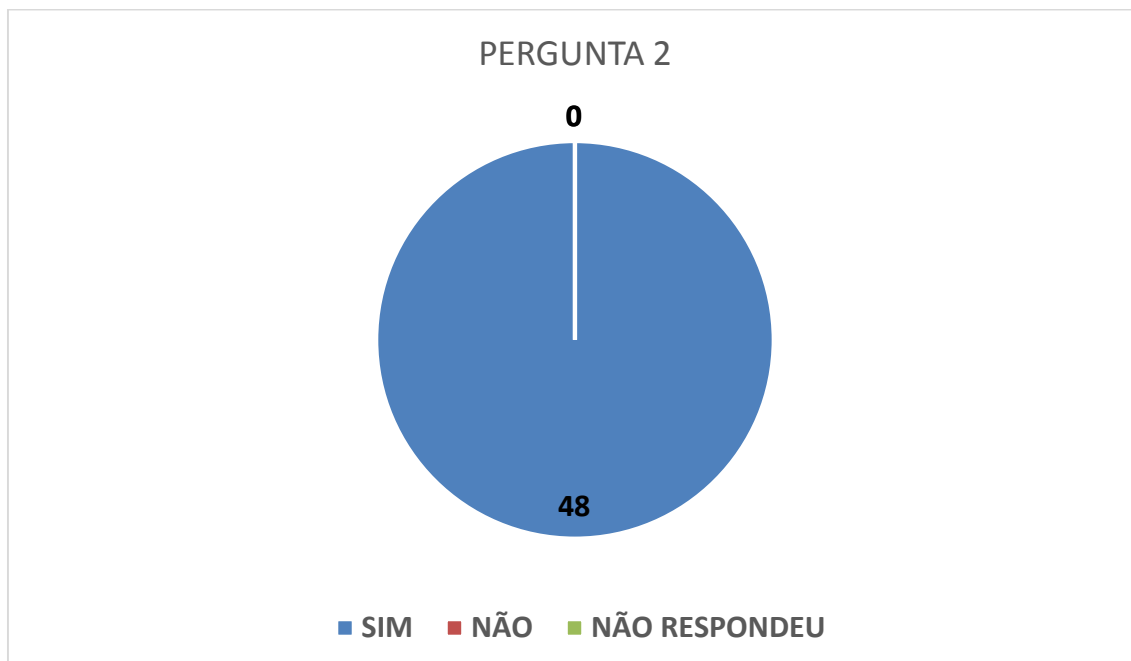
DEZEMBRO DE 2025



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?

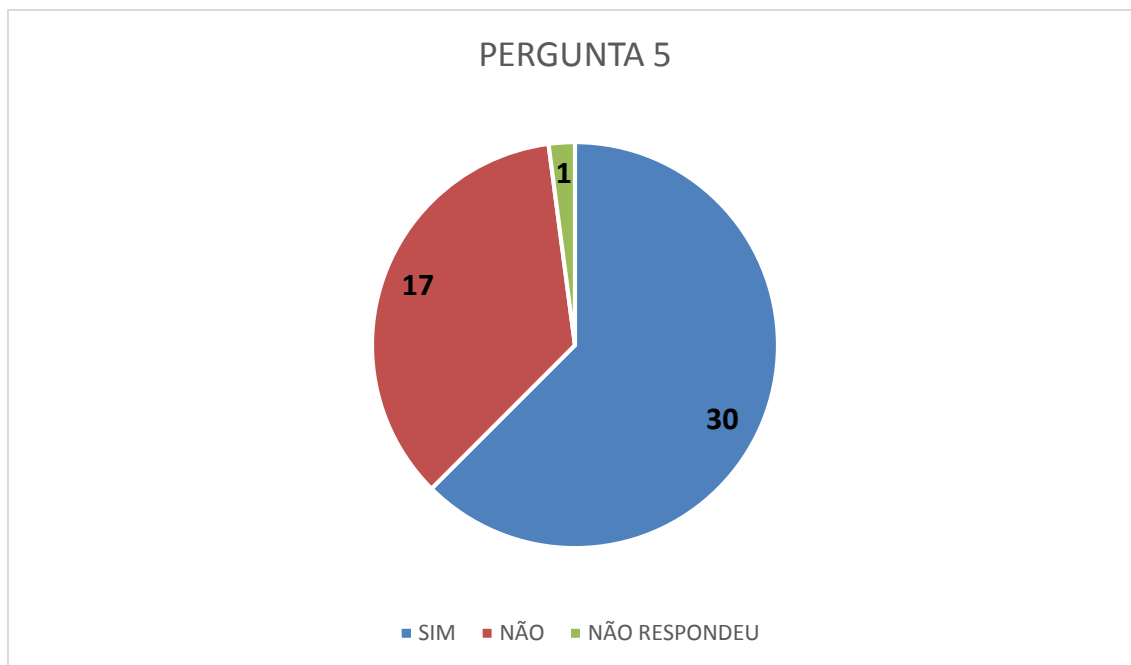


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

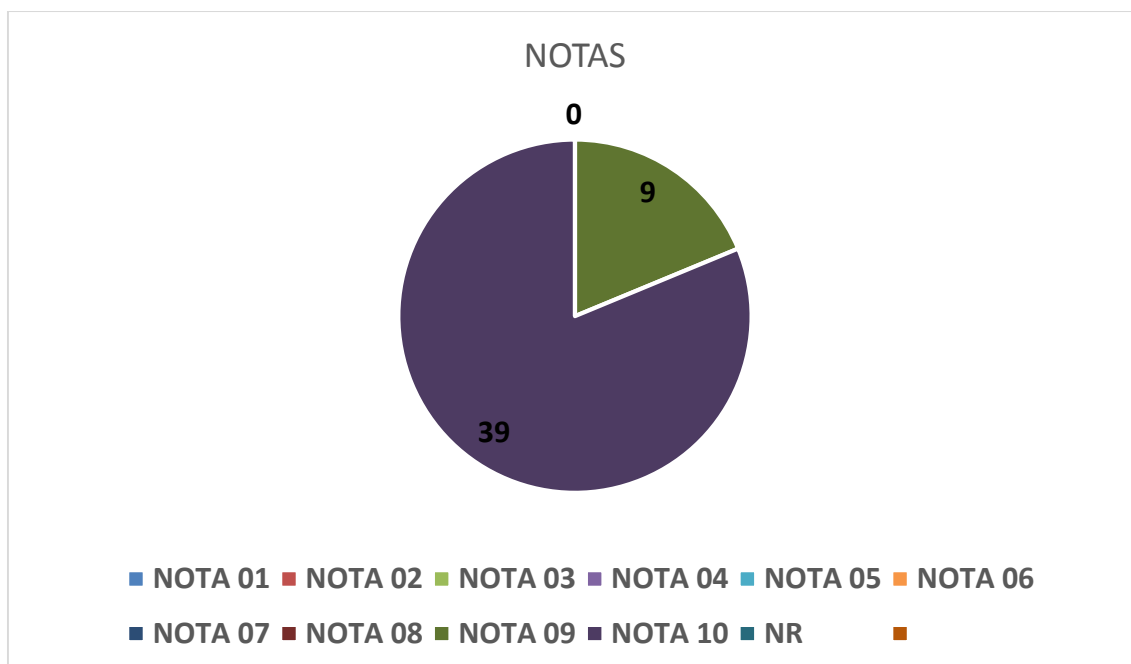




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



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 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

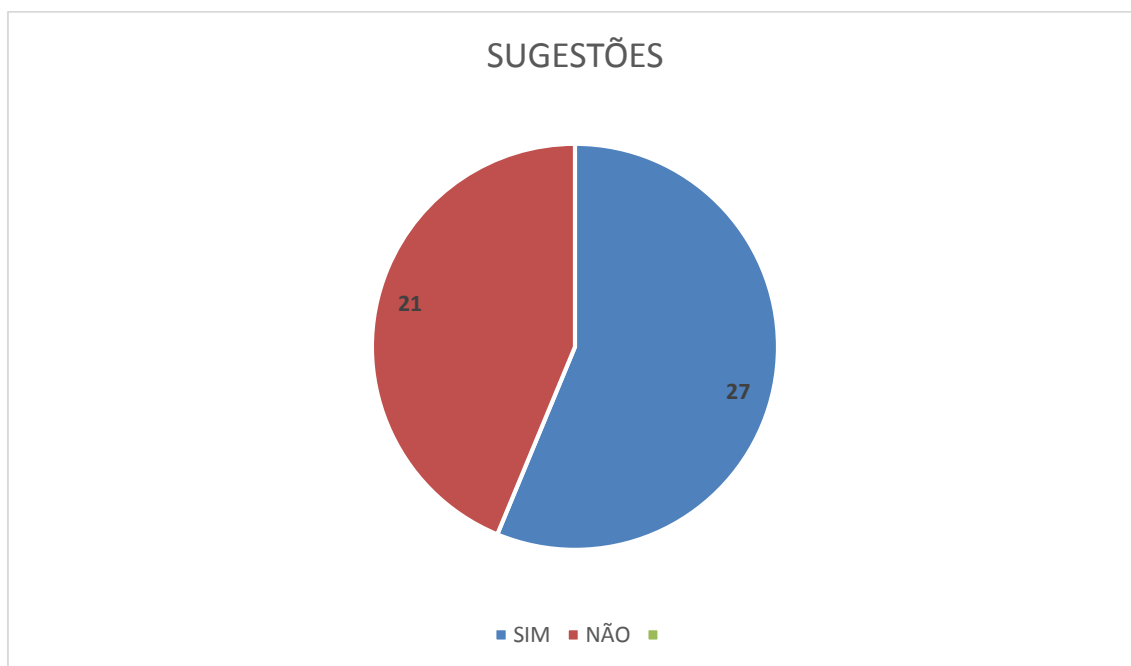
Entre 75 e 100: NPS excelente

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

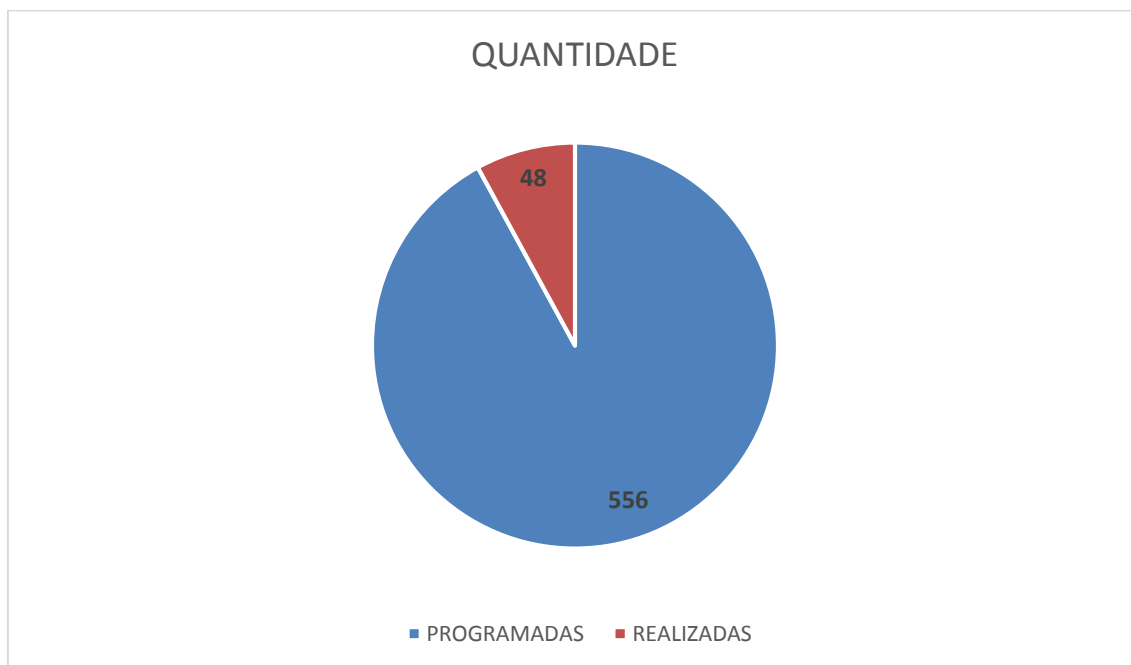
Desse modo, dos **48 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **48 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Ótimo atendimento e agradeceu por tudo e nada a reclamar. A fala da Adalgiza, fez com eu esperasse a consulta, pois foi muito segura nas palavras. O porteiro foi muito legal, arrumou até um carregador”

“Muito bom o médico Dr. Walisson”

“Muito bem atendido por Dr. Walisson”

“Só não dou dez porque os médicos não chegam no horário. Principalmente no dia do cardiologista. A gente entende a demanda”

“Agradeço ao bom atendimento da recepcionista Alcione e porta de consultório Kaliane”

“A moça da coleta é muito boa”

“Sempre fui bem atendida por todos. Gostei da mulher que deu a acolhida hoje, dia do médico do coração”

“Fui muito bem atendida”

“Gostei bastante porque foi a primeira vez. Tanto do Dr. Walisson e as meninas da recepção também. Só coisas boas”

“Quero elogiar a todo mundo desde o porteiro, a diretora e a Dadá que eu amo de coração”

“Gostei da acolhida da Adalgiza por tranquilizar os pacientes. Gostei do atendimento e o médico neurologista é excelente. A cara dele é ótima do primeiro ao último paciente”

“Bem ouvido e atendido. E sente-se bem-vindo a policlínica”

“Só agradecer pelos atendimentos”

“Kaliane é nota 10, amei”

“Gostaria de agradecer o atendimento da recepção 3, são ótimos. O Ridley é de uma tranquilidade que a gente fica calmo quando ele está falando com a gente. E a Herlange é maravilhosa e muito simpática. Amei o canal da TV, enaltecendo os canais da nossa terra (TV diário)”

“Eu, Raimunda Nonata de Oliveira, parabênizo o atendimento da pessoa Herlange pelo meu atendimento. Atenciosa, educada, vi com todos, não só comigo. Recepção 3 todos de parabéns”

“Aqui é melhor do que clínica particular”

“Dizer que são ótimas as atendedoras, as enfermeiras e o médico é uma pessoa maravilhosa. Dr. Walisson e as meninas da recepção”



“Samile é uma pessoa humana. Em primeiro lugar é profissional, sabe lidar com o paciente. É muito gratificante chegar e ser atendido bem, com um sorriso. Nós pacientes até esquecem do problema de saúde. Gratidão por tudo. Grata. Damiana A. dos Santos”

“Ótimo atendimento, funcionários atenciosos, no geral muito bem atendido”

“Elogio para todos”

“Muito bom o atendimento”

“Atendimento maravilhoso”

“Foi bom demais, graças a Deus fui muito bem atendido”

“Está bom demais, e bem atendidos”

“Muito bom, ótimo, maravilhoso o atendimento. Vou indicar para toda a família para vir para a policlínica”

“Foi ótimo o atendimento e recomendo para vir a policlínica Judite Chaves Saraiva”

CONCLUSÃO

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