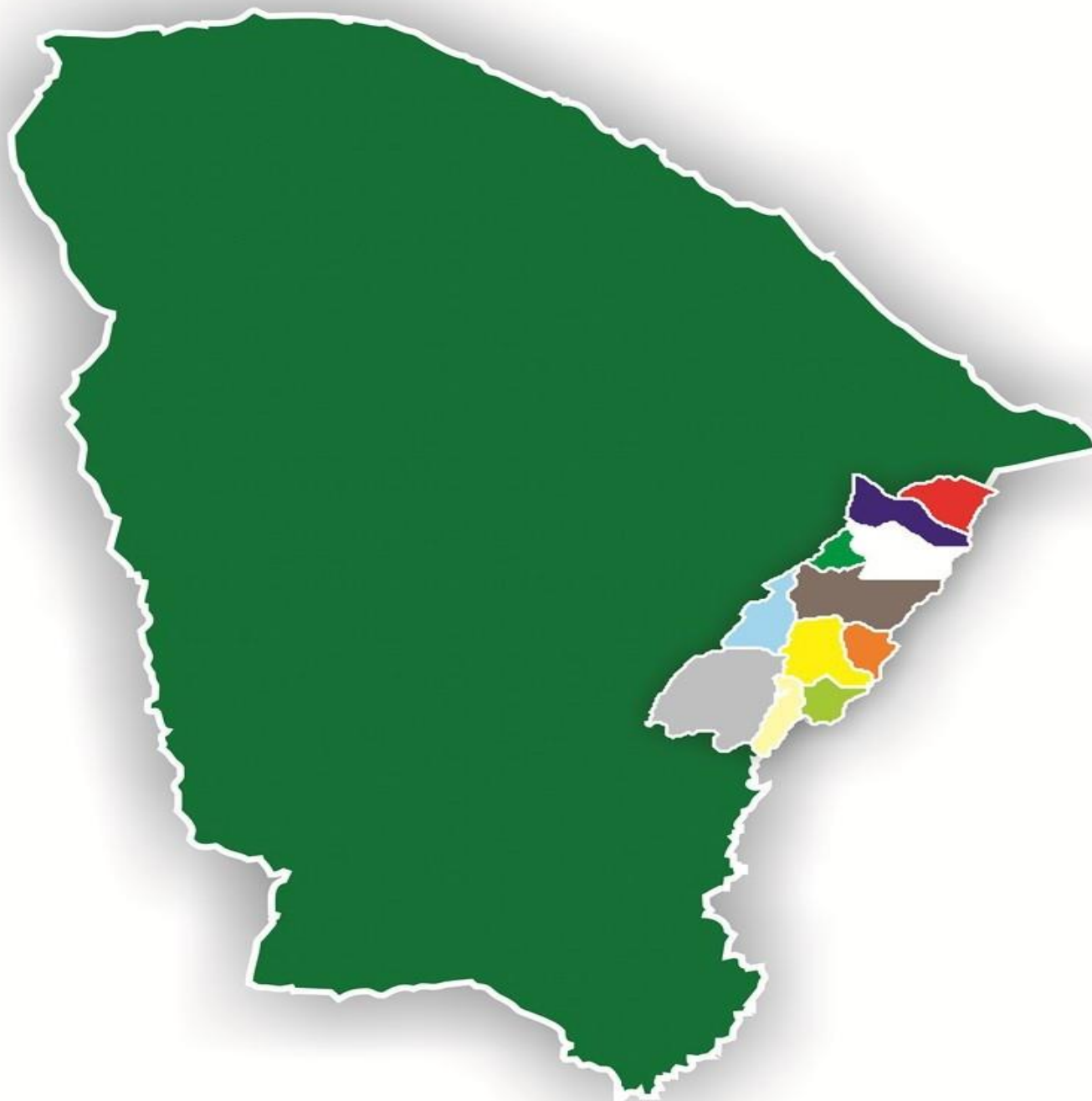




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



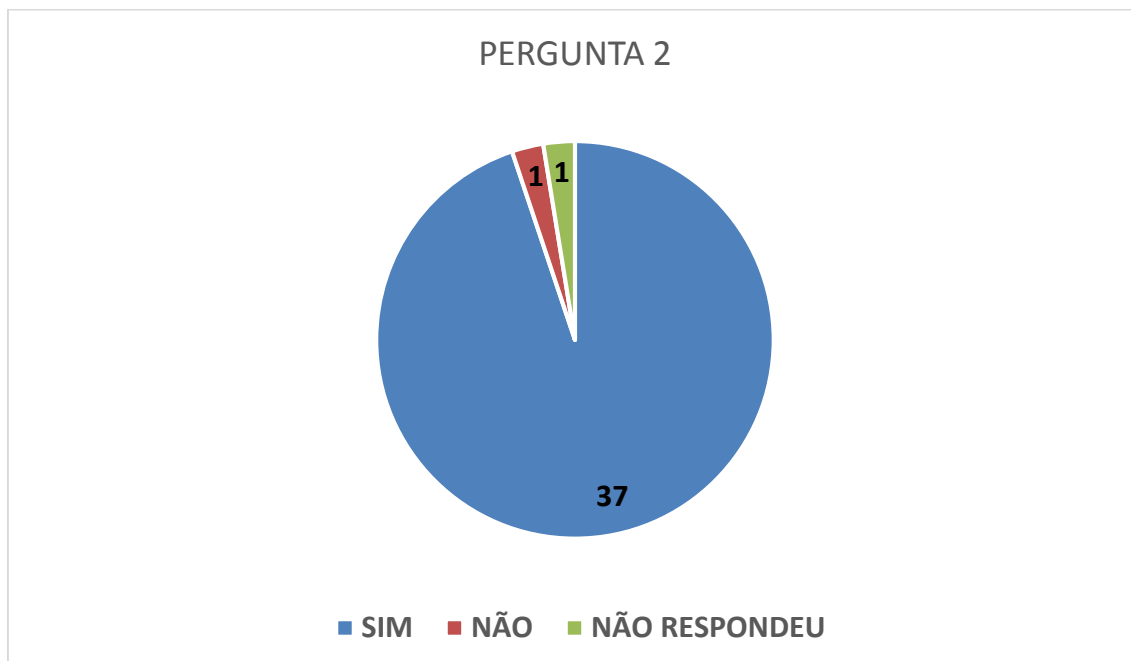
JUNHO DE 2026



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?

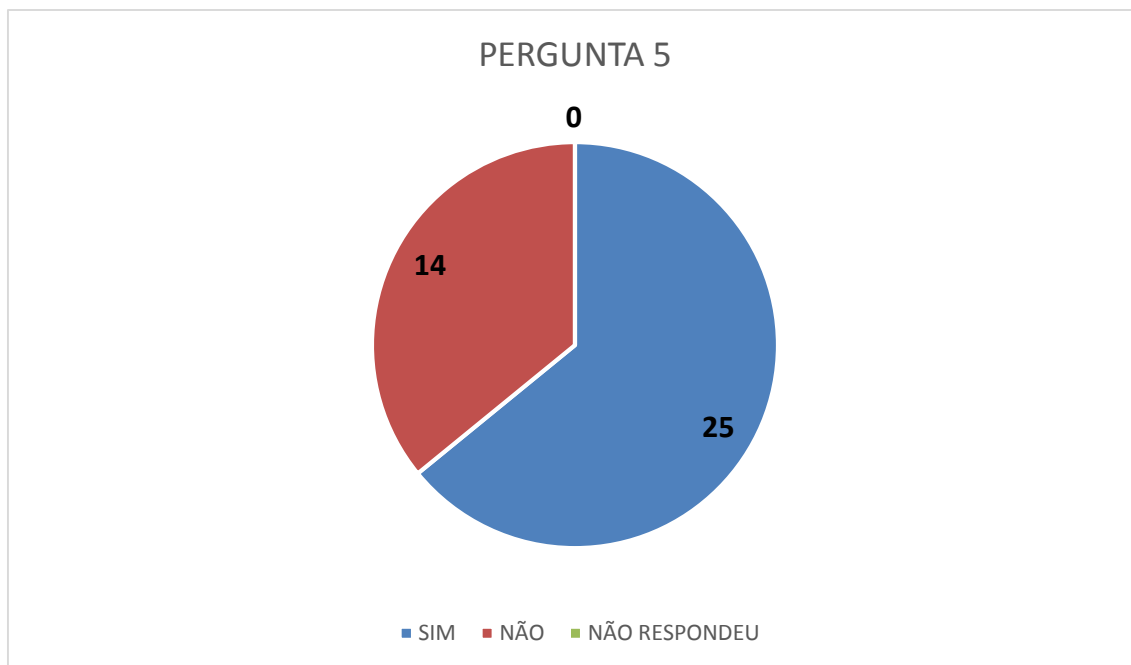


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

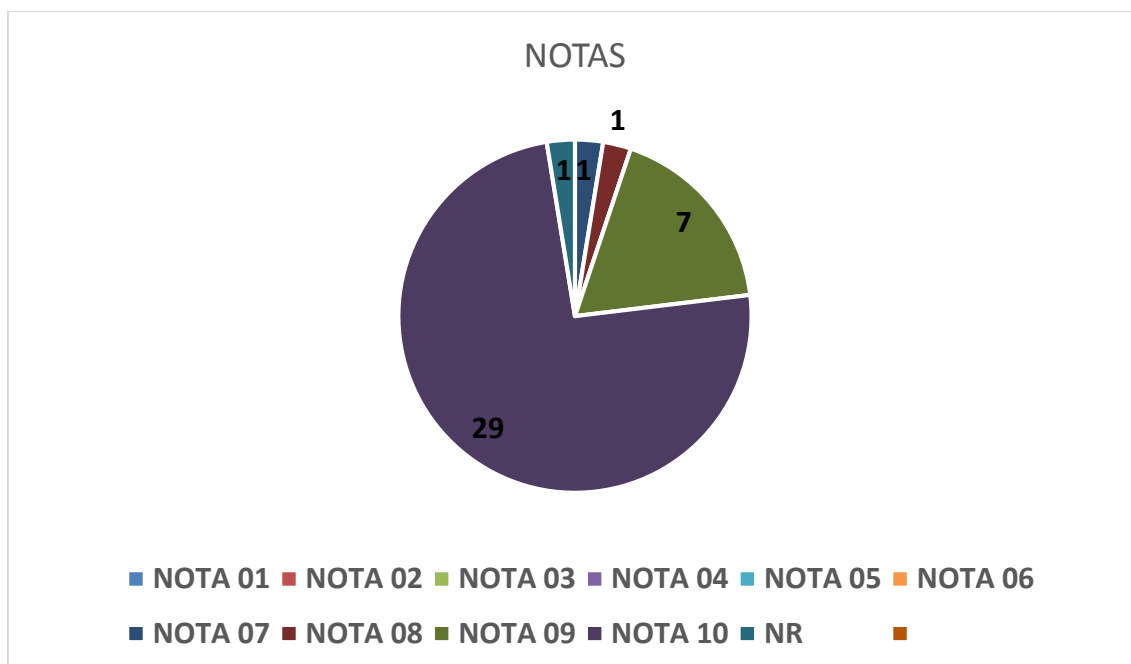




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

2,56% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

2,56% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

17,94% (7) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

74,38% (29) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

(2,56%) (1) dos entrevistados não atribuíram nota à Policlínica.

✓ 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

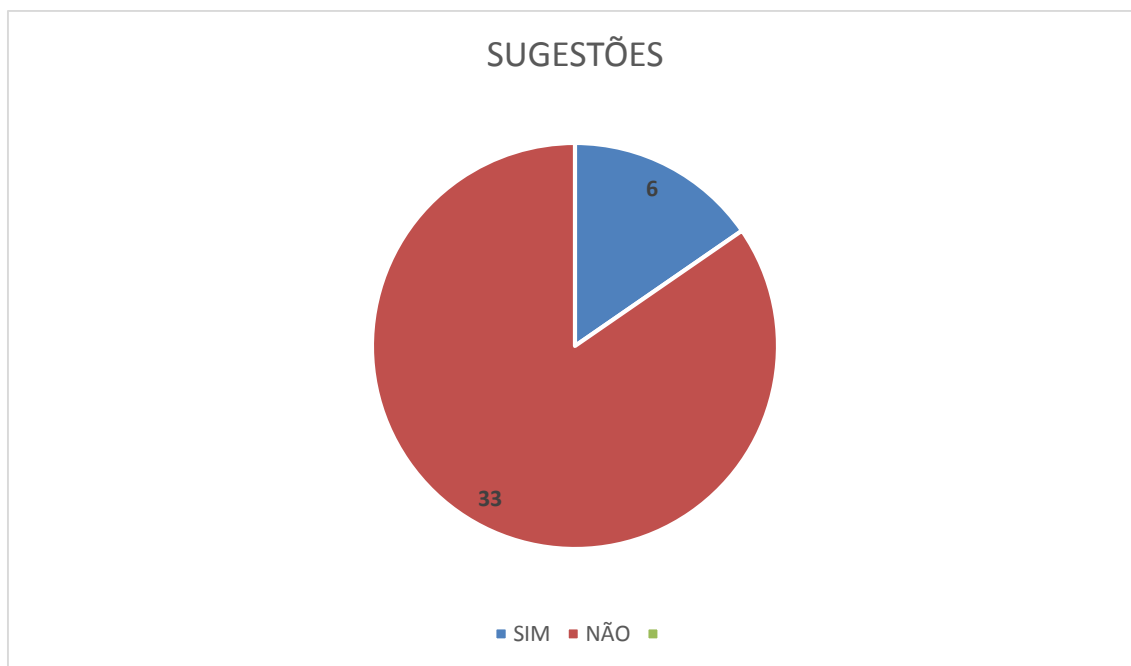
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 92,32%** no mês de junho, sendo considerado **excelente**.

Desse modo, dos **39 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **36 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Quanto ao atendimento da recepção fui muito bem atendida, mas o meu atendimento pelo otorrinolaringologista foi péssimo. Ele foi mal-educado e nem esperou eu explicar os sintomas e já disse que não era com ele. Não explicou nem o motivo pelo o qual ele não conseguiria resolver o problema”

“Fui muito bem atendida pelos profissionais da policlínica, mas a consulta com o médico otorrino não foi muito bem-sucedida. Ficou muito a desejar”

“Poderia melhorar mais na atenção do médico com o paciente. Em relação ao atendimento da policlínica foi ótimo, em relação o médico foi péssimo” (Otorrinolaringologista)

“Sempre bem atendida e os profissionais de alta qualidade. Amo todos”

“Sempre fui bem atendida. Agradeço a todos pelo excelente trabalho”

“Muito atencioso, super educado” (Ginecologista)

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