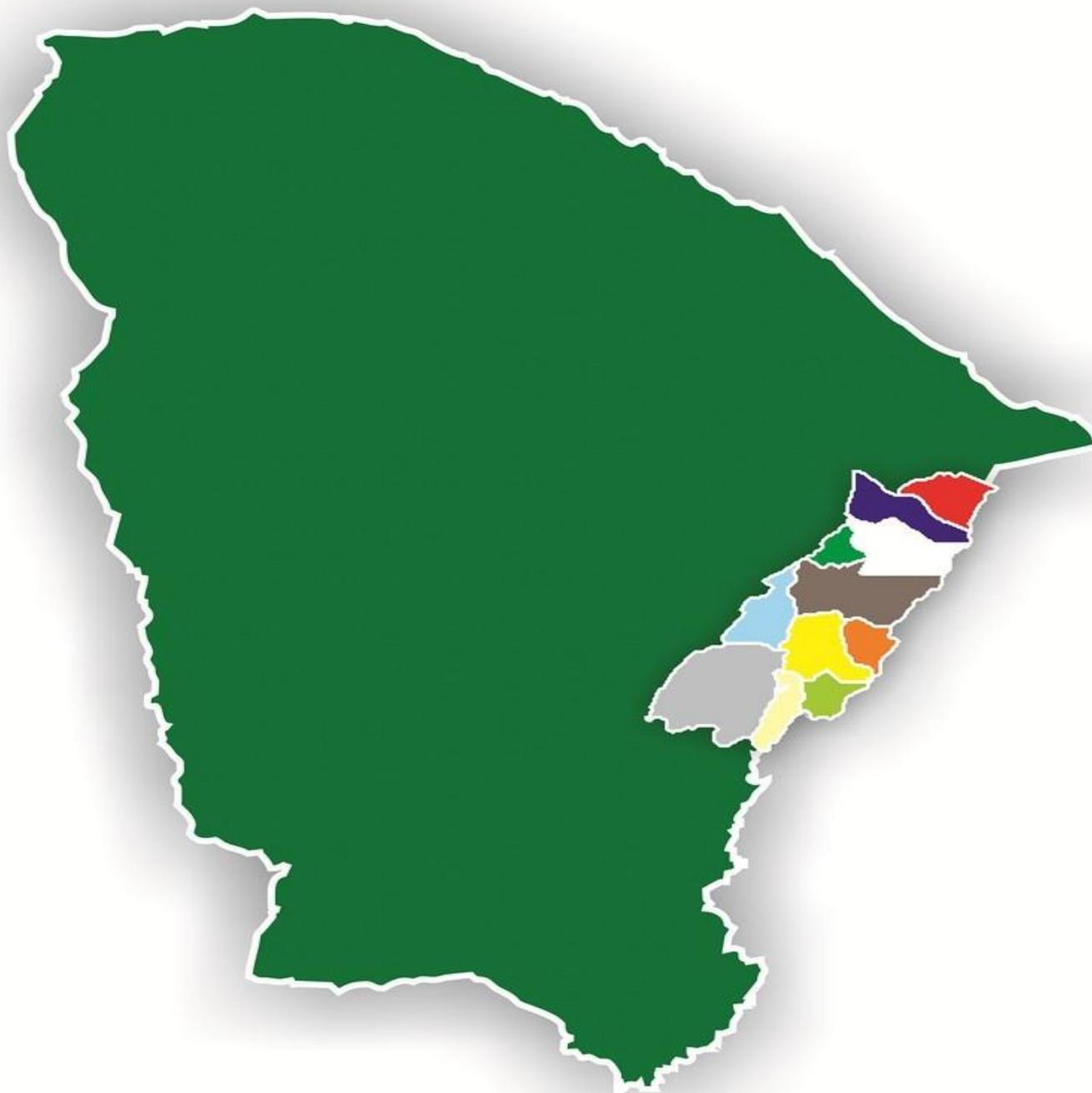




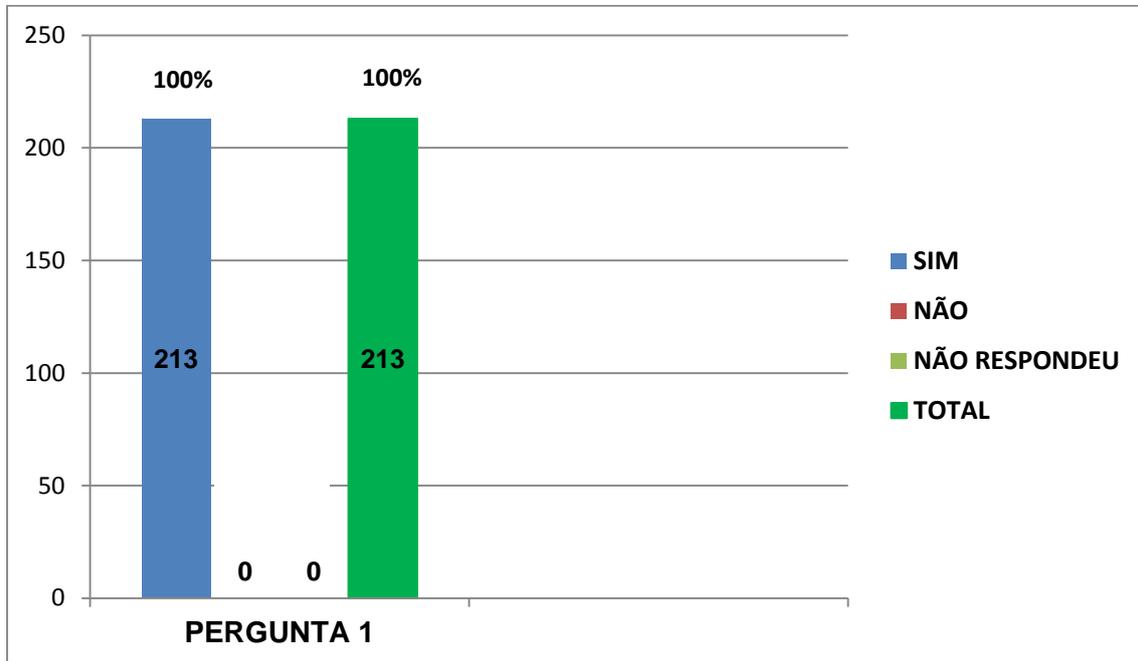
DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



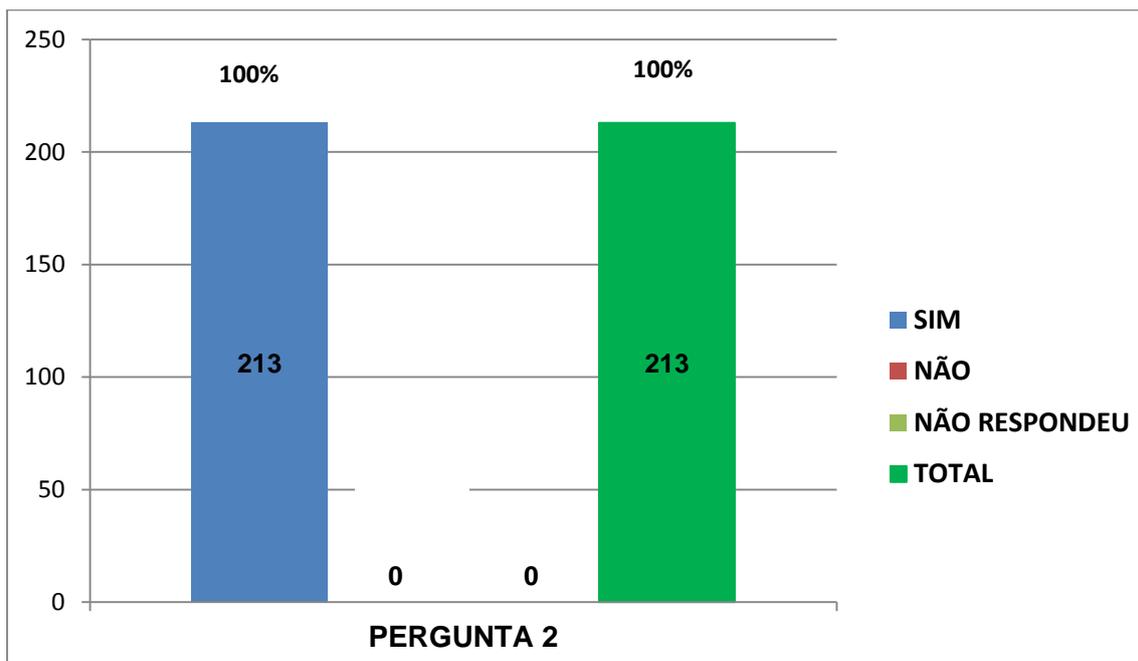
FEVEREIRO DE 2025



PERGUNTA 1 - VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NA POLICLÍNICA?

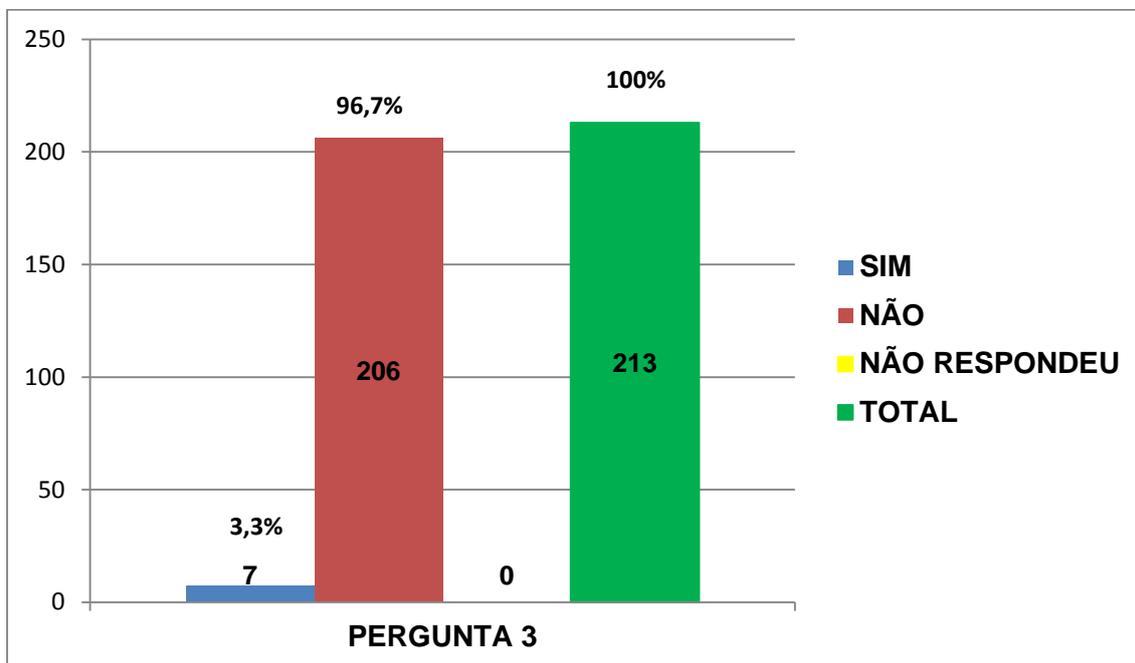


PERGUNTA 2 - VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA POLICLÍNICA?

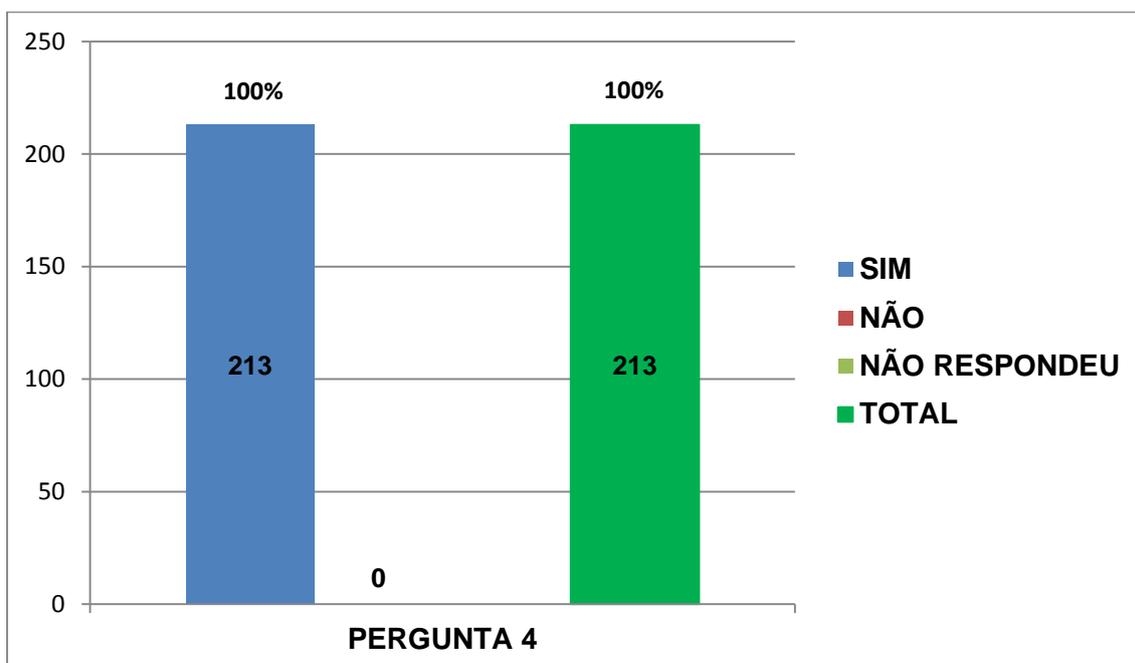




PERGUNTA 3 - VOCÊ SE SENTIU DESRESPEITADO (A) DE ALGUMA FORMA NA POLICLÍNICA?

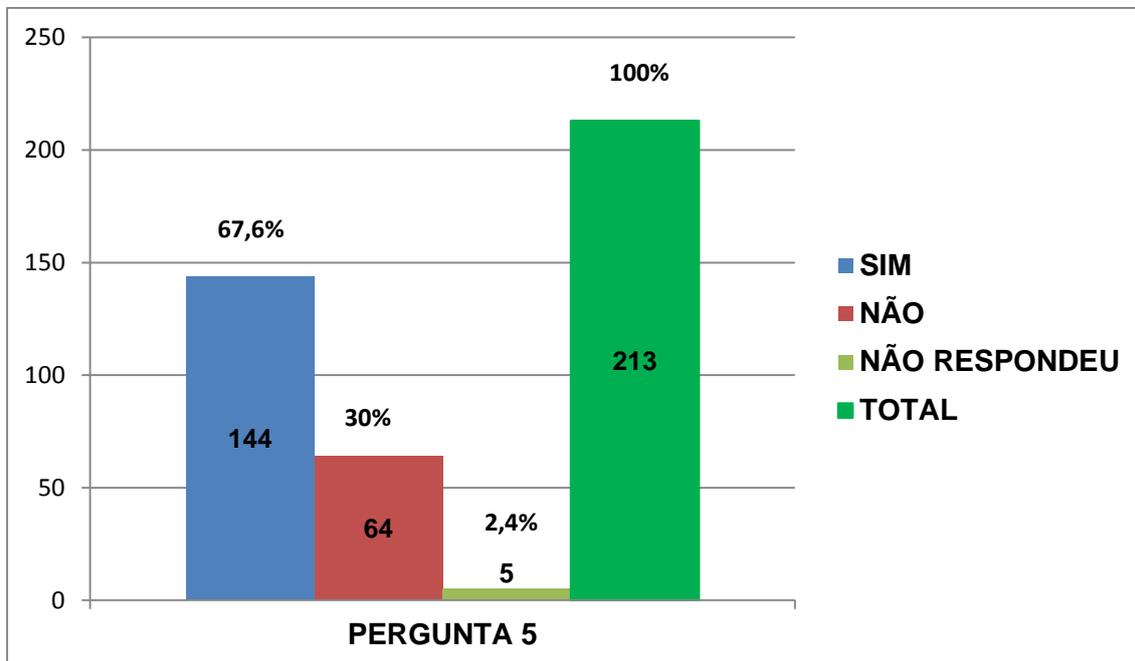


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

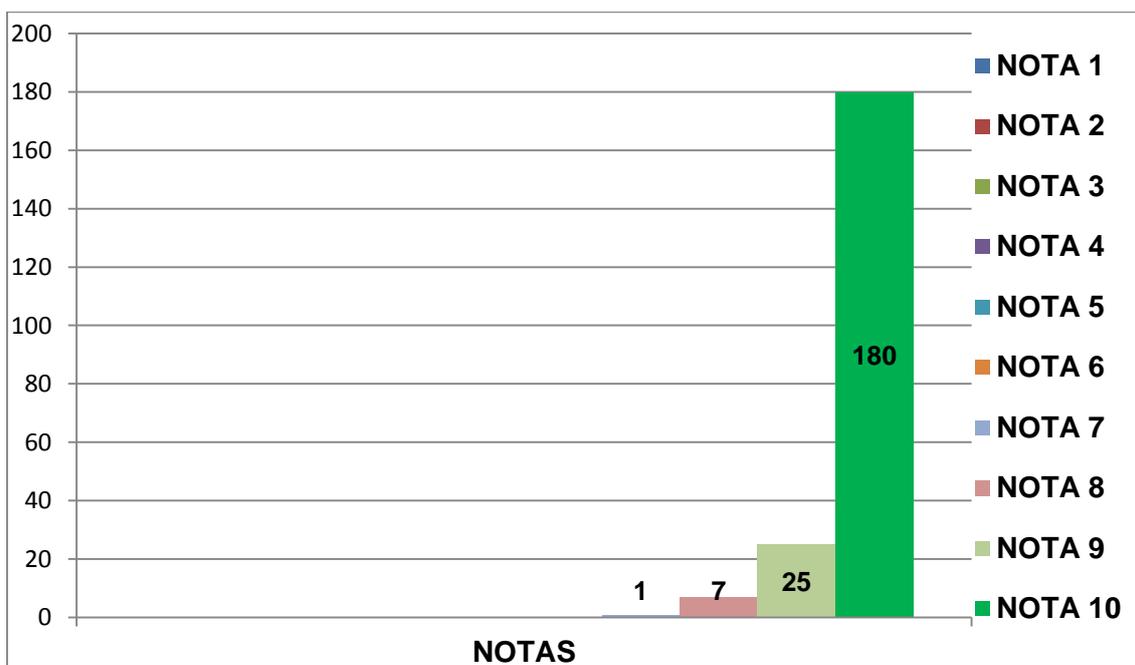




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

0,5% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

3,3% (7) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

11,7% (25) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

84,5% (180) 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

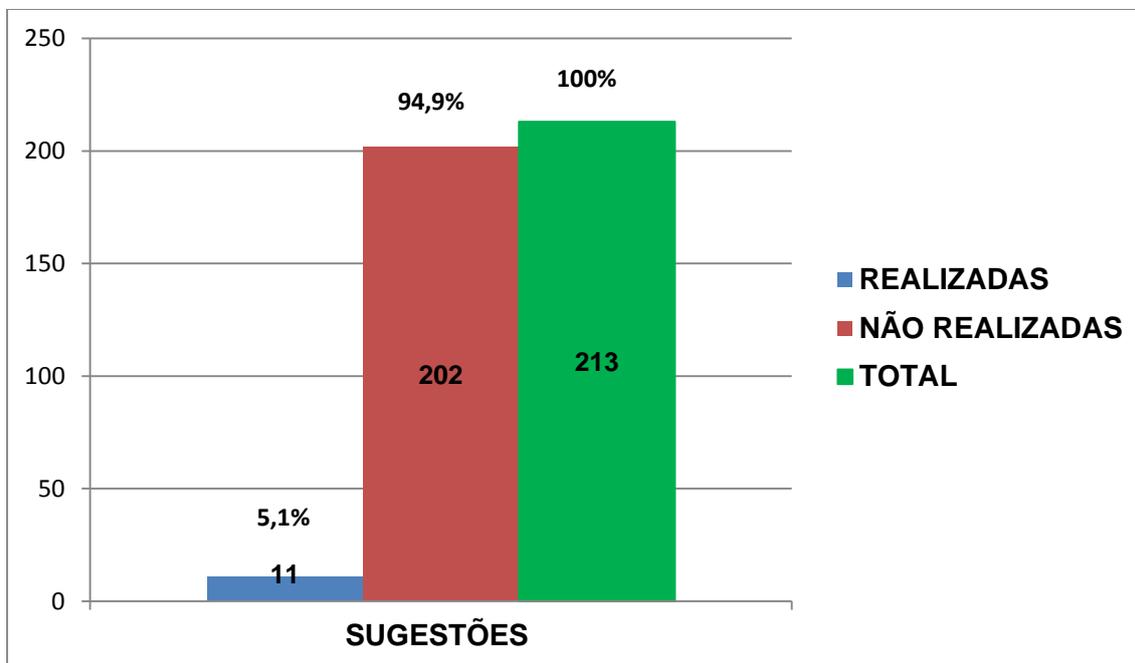
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 95,7%** no mês de fevereiro, sendo considerado **excelente**.

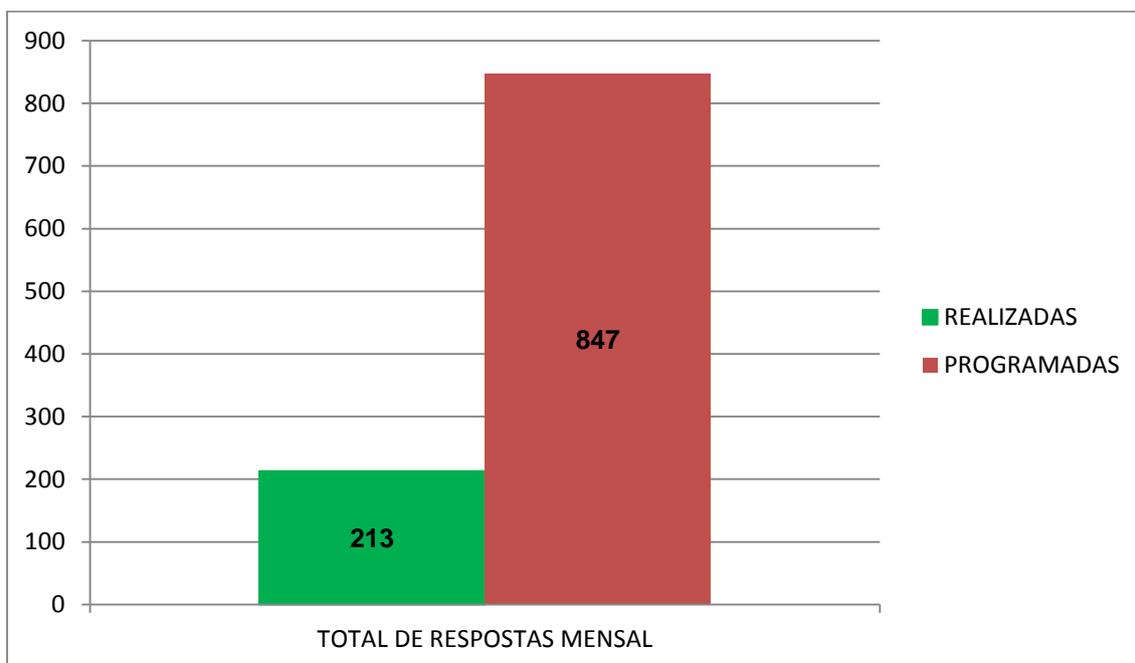
Desse modo, dos **213 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **205 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Acho muito satisfatório em todos os aspectos”

“Tá tudo ótimo”

SUGESTÕES DEIXADAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Só não dou 10 por conta do atraso dos médicos. Não tem condições de pacientes idosos chegarem às 7:00 e o médico chegar às 9:00 ou 10 horas. Cheguei um dia com minha mãe 7 horas e saímos 14 horas, é um desrespeito. Os médicos são excelentes, o problema é o horário de chamada em relação à demanda.

Sugestão: se são muitos pacientes divida em dois ou três dias, muita gente no mesmo dia. Observação: adoramos o atendimento e principalmente o cafezinho”

“Cumprir os horários estipulados para o atendimento”

“Que os resultados dos exames fossem retirados por algum site”

“Falar com o cardiologista para ter mais paciência no atendimento e também o médico Dr. André, pois o cardiologista atende minha filha e até hoje não sabemos o nome do problema de saúde dela porque ele foi arrogante não diferente de Dr. André”

“Agilizar o atendimento demora demais a ser chamado na recepção e para o consultório médico”

“Mas cuidado nos agendamentos de exames exemplo falaram para só aguardar que chamaria mas não foi assim”

“Alguns são despeitados caso isolado banheiro mais limpos funcionários e atendimentos são ótimos e atenciosos”

“A internet liberada para os pacientes”

“Acesso à internet”



CONCLUSÃO

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

1. Melhora no tempo para ser consultado em relação ao horário agendado promovendo assim, a pontualidade no atendimento;
2. Contratação de mais profissionais médicos com a finalidade aumentar a oferta de consultas para a população.
3. Disponibilidade de internet gratuita para clientes

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