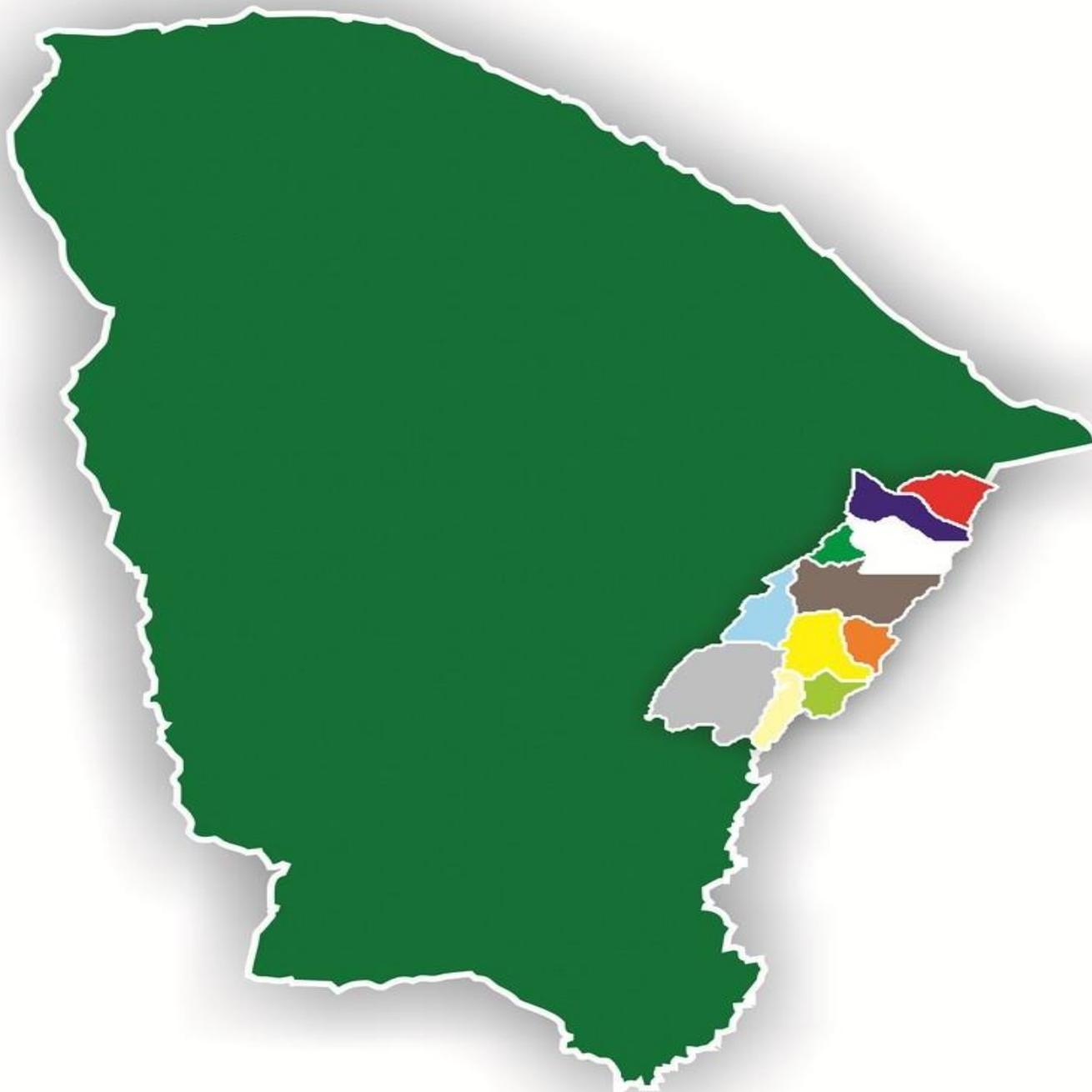




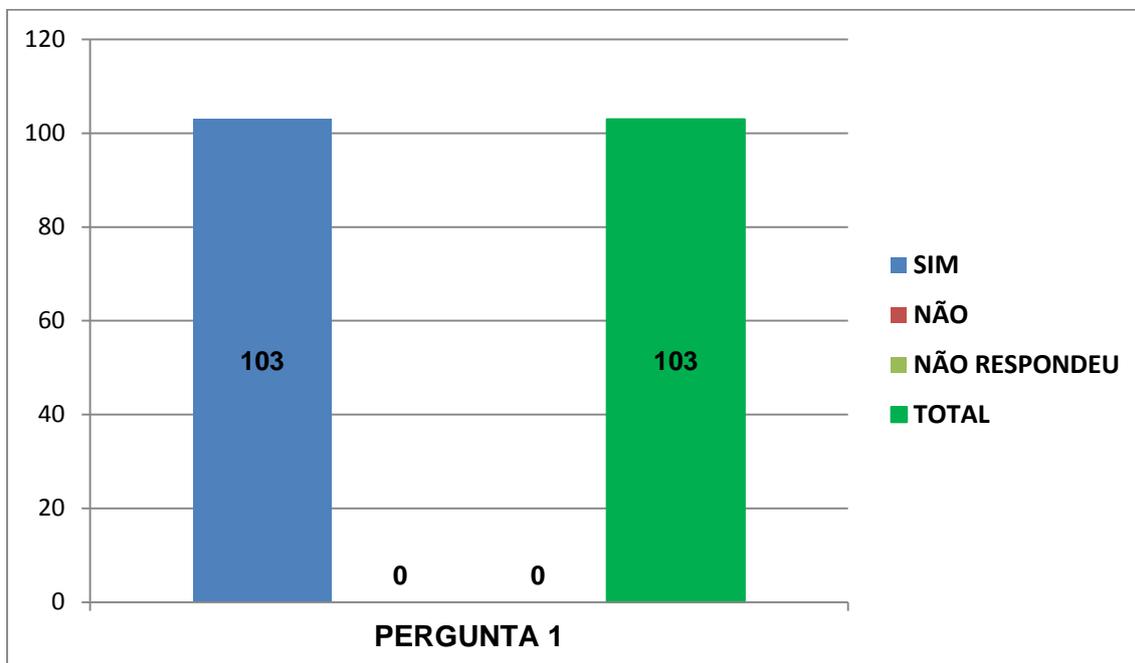
## DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



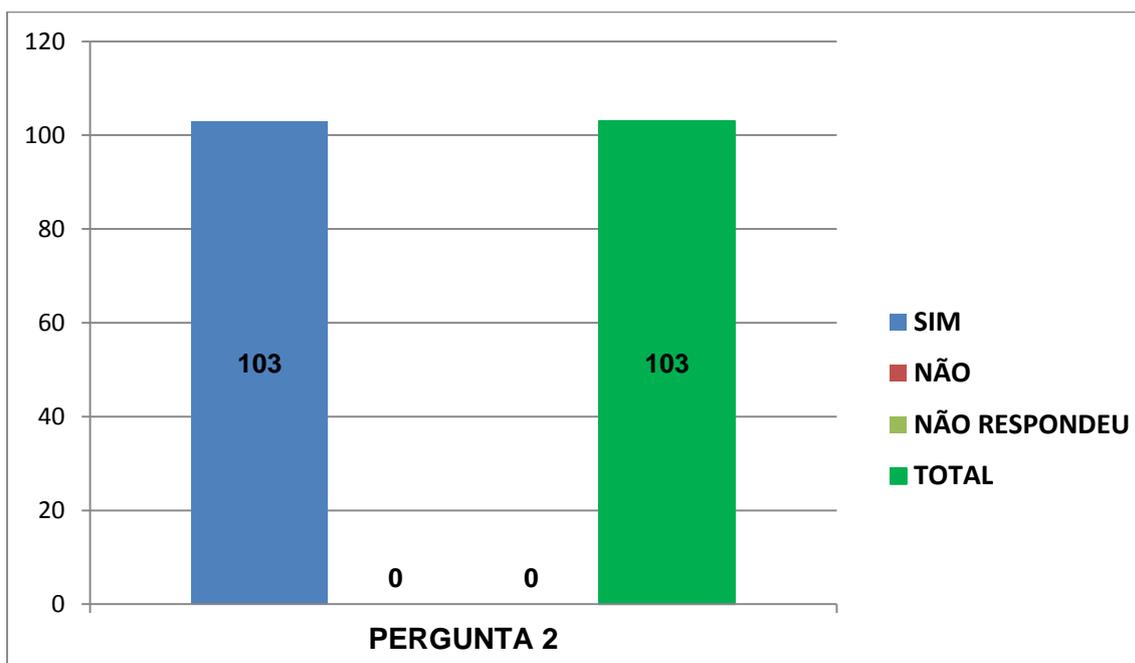
**MARÇO DE 2025**



### PERGUNTA 1 - VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NA POLICLÍNICA?

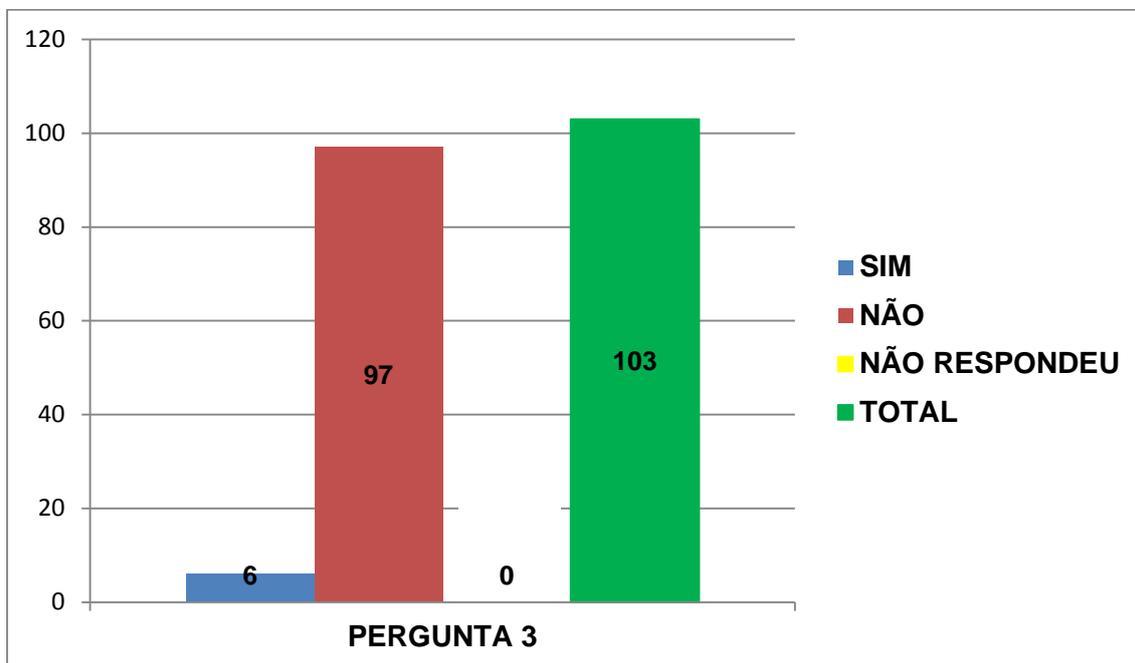


### PERGUNTA 2 - VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA POLICLÍNICA?

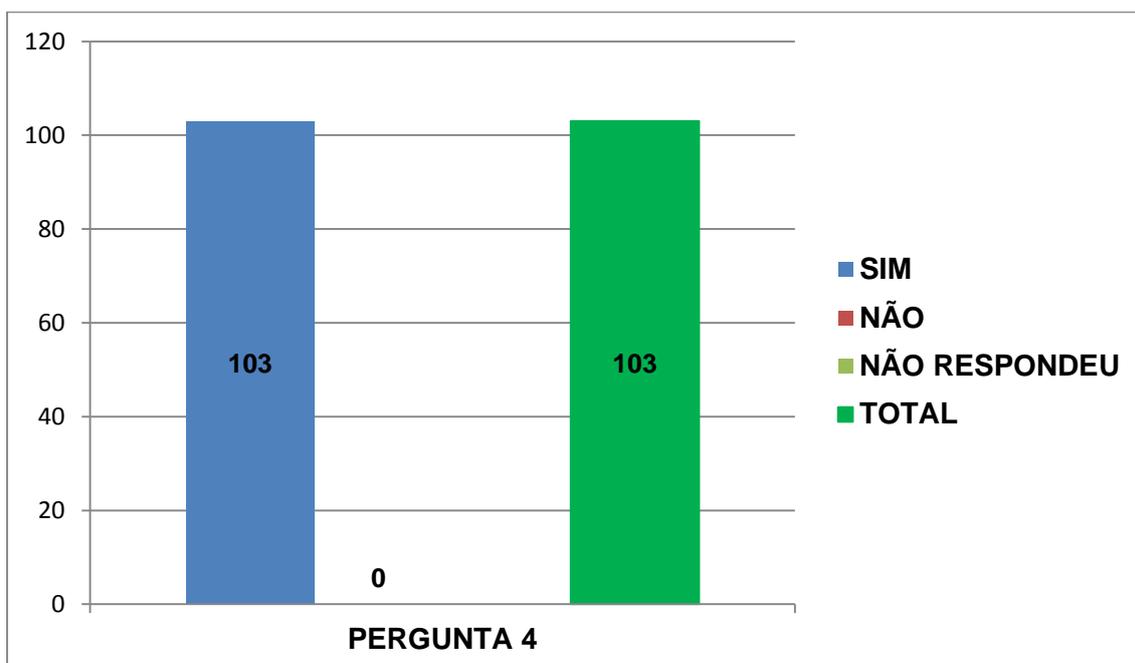




### PERGUNTA 3 - VOCÊ SE SENTIU DESRESPEITADO (A) DE ALGUMA FORMA NA POLICLÍNICA?

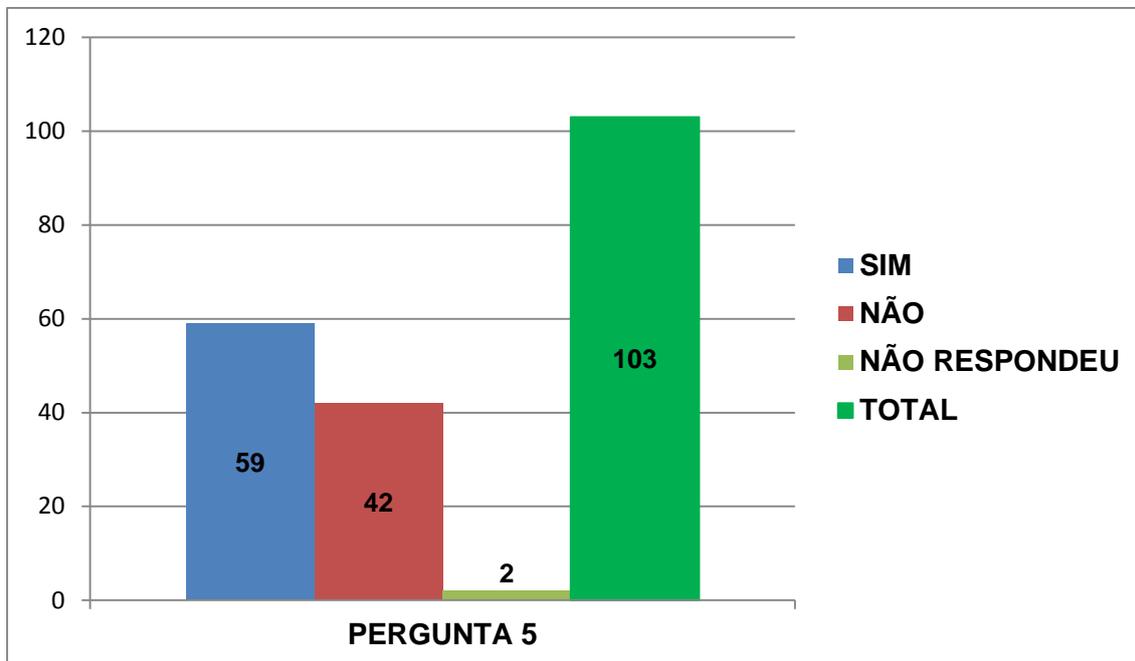


### PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

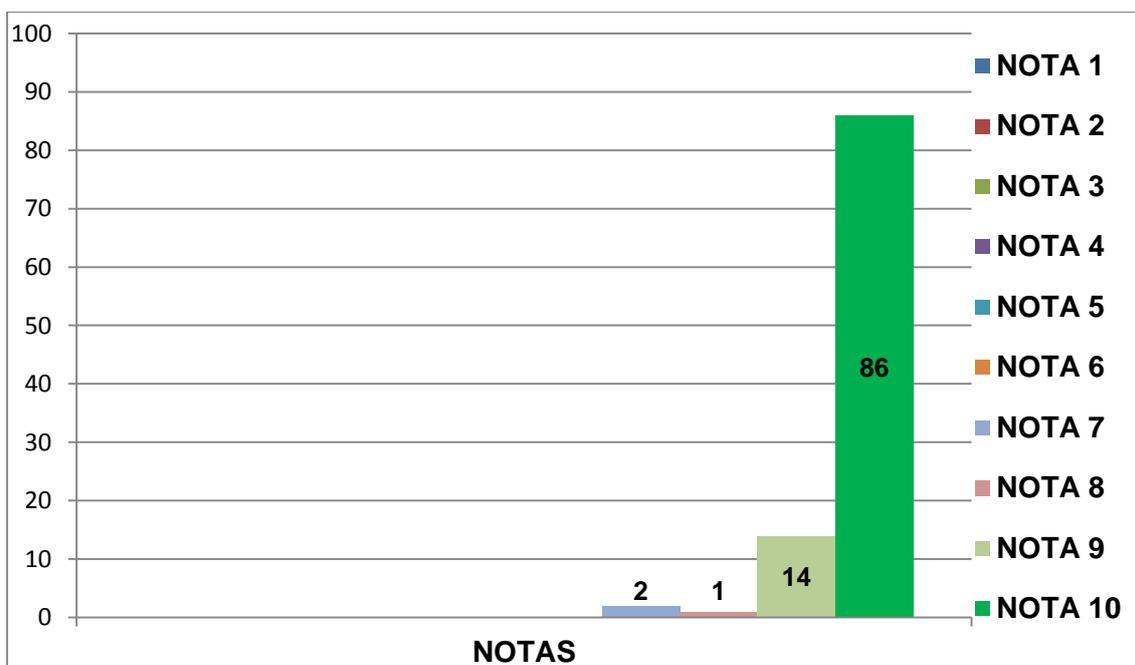




### PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



### QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





### **Das notas atribuídas:**

**1,9% (2)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

**0,9% (1)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

**13,6% (14)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

**83,5% (86)** 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

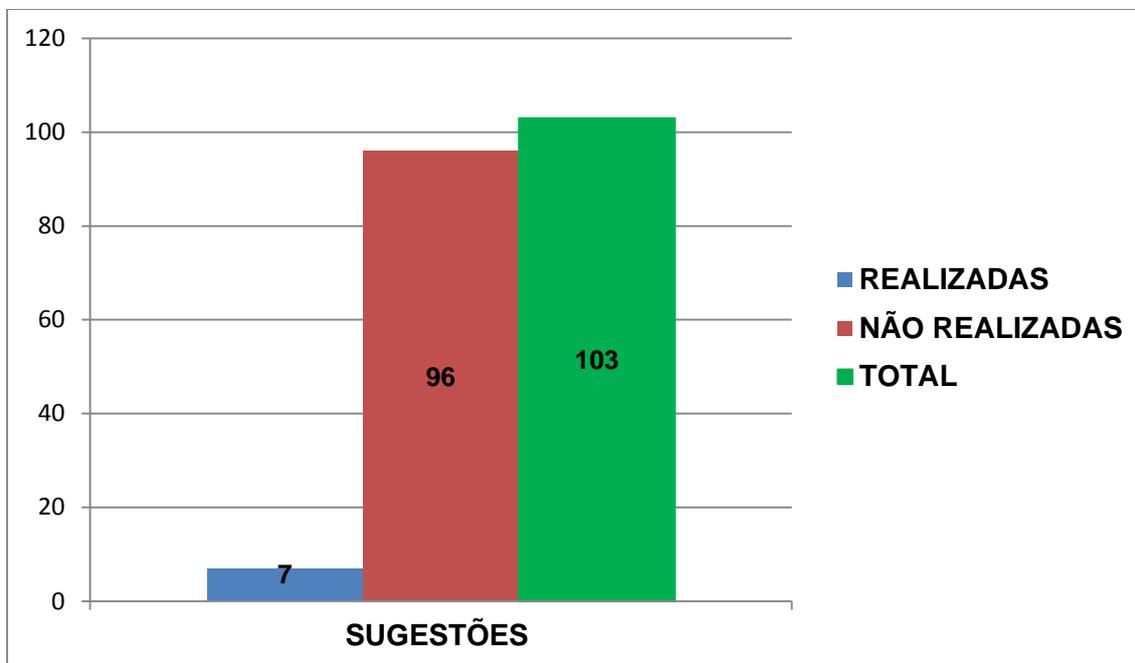
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 95,2%** no mês de março, sendo considerado **excelente**.

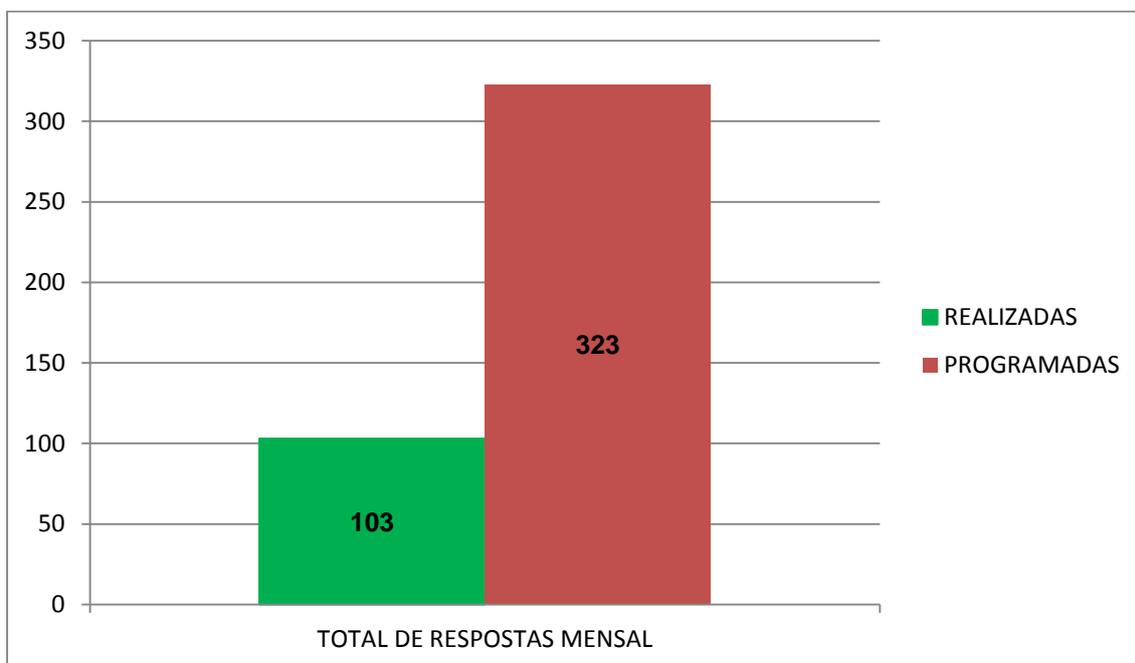
Desse modo, dos **103 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **100 ficaram satisfeitos**.



### QUANTIDADE DE SUGESTÕES



### QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





## **ELOGIOS DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

“Gostei do atendimento. Sugestão: no momento não tenho. Obrigado”

“Excelentes profissionais: atenciosos, humanos e prestativos. Parabéns pela equipe”

## **SUGESTÕES DEIXADAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

“Bom dia. Gostaria que agilizasse as consultas e os exames, faz mais de três anos que espero uma consulta com gastro e nada, os exames já estão vencidos e sofrendo muitas dores estomacais e nada. Agradeço a compreensão”

“Se tivesse internet era melhor porque muitos precisam sair cedo aí não dá porque não tem internet e muitos vêm de carona ou carro fretado, deveriam compartilhar internet”

“Que colocasse internet”

“Só achei estranho a falta de fardamento para os funcionários”

“Só era pra ter internet de graça pq as vezes a gente precisa porque não é todo mundo que pode colocar crédito”



## 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