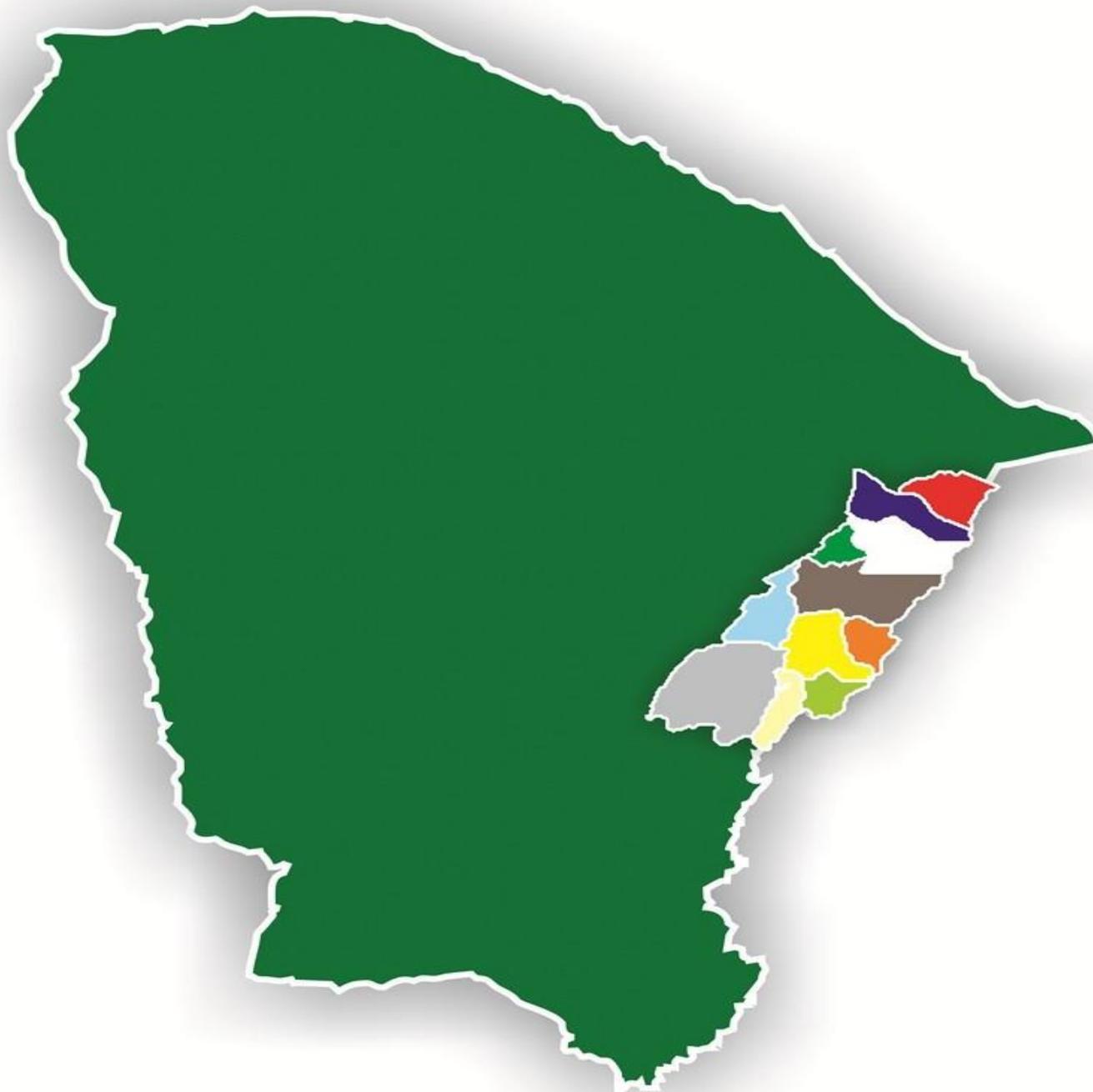




## DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



**JUNHO 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?**

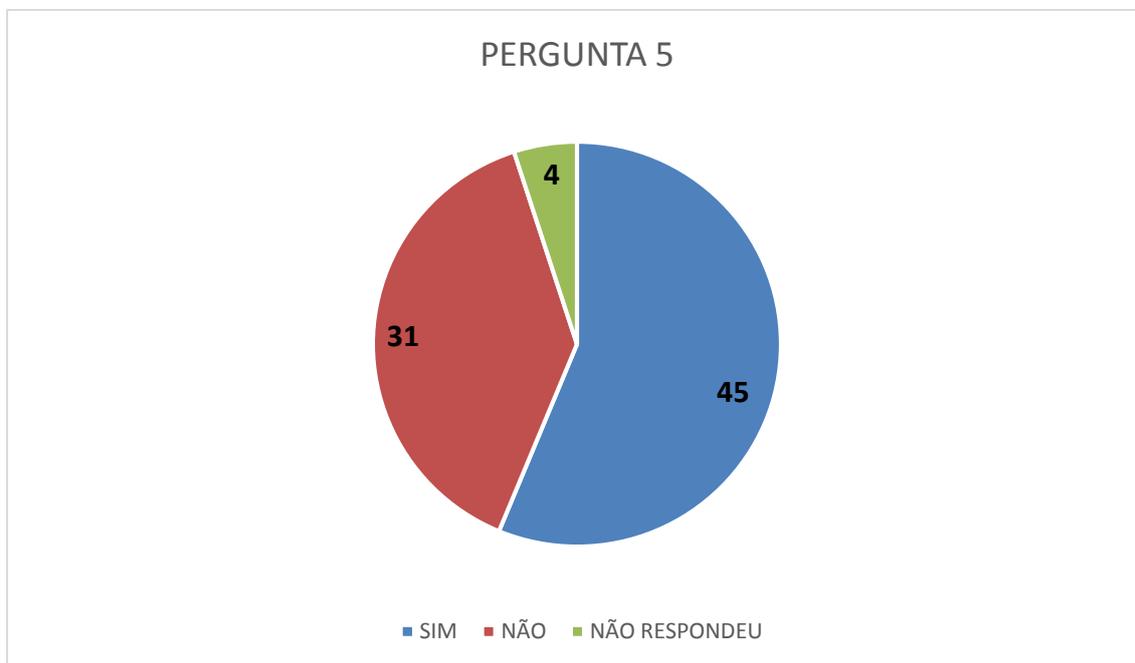


**PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?**

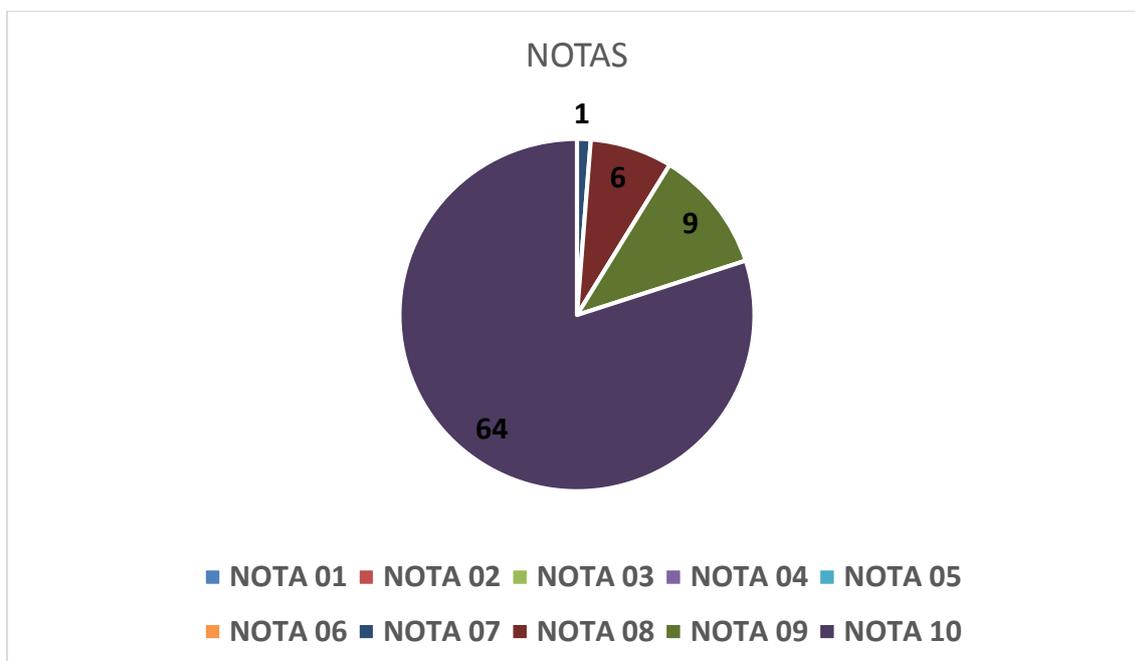




### PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



### QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





#### **Das notas atribuídas:**

**1,25% (1)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

**7,5% (6)** dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

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

**80% (64)** 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

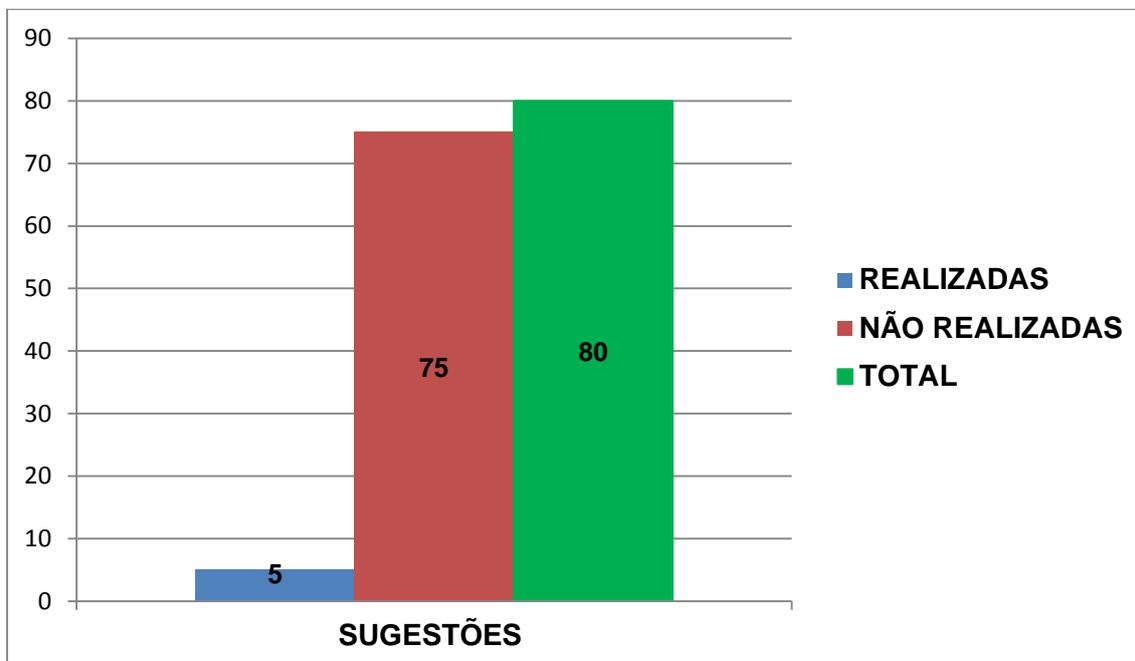
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 90,0%** no mês de junho, sendo considerado **excelente**.

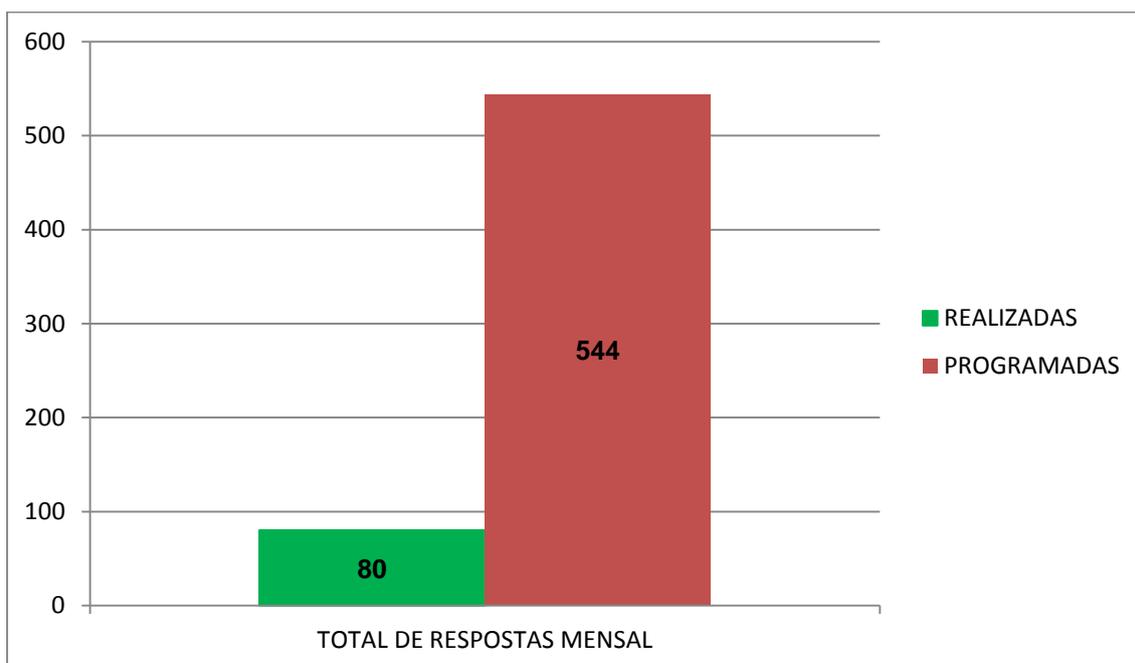
Desse modo, dos **80 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **73 ficaram satisfeitos**.



### QUANTIDADE DE SUGESTÕES



### QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





## ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“A continuidade do bom atendimento é um respeito múltiplo”

“Bem recebido”

“O atendimento é muito bom, todos são muito cordiais, porém não existe a menor possibilidade de alguém aguentar mais de 3 (três) horas para ser atendido pelo profissional da saúde. Se alocaram a obstetra com dois serviços dêem um jeito de atender todos mundo dentro de um tempo adequado. Gestantes perderam a sua hora de alimentação e isso não é legal”

“Está de parabéns o maqueiro”

“Ter 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