



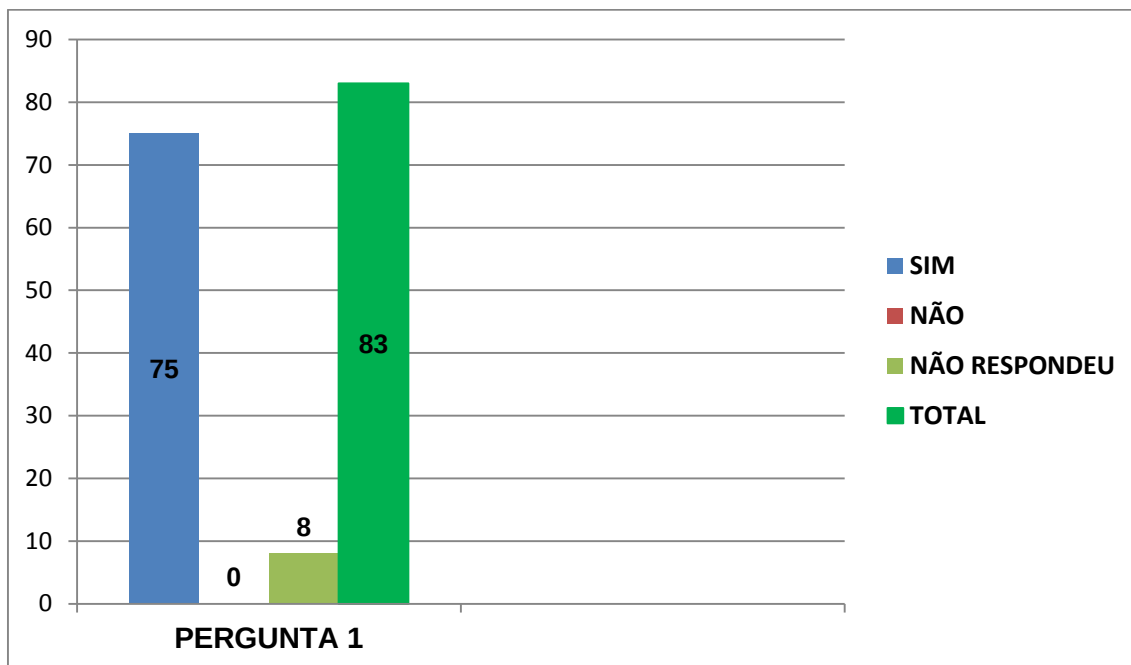
DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



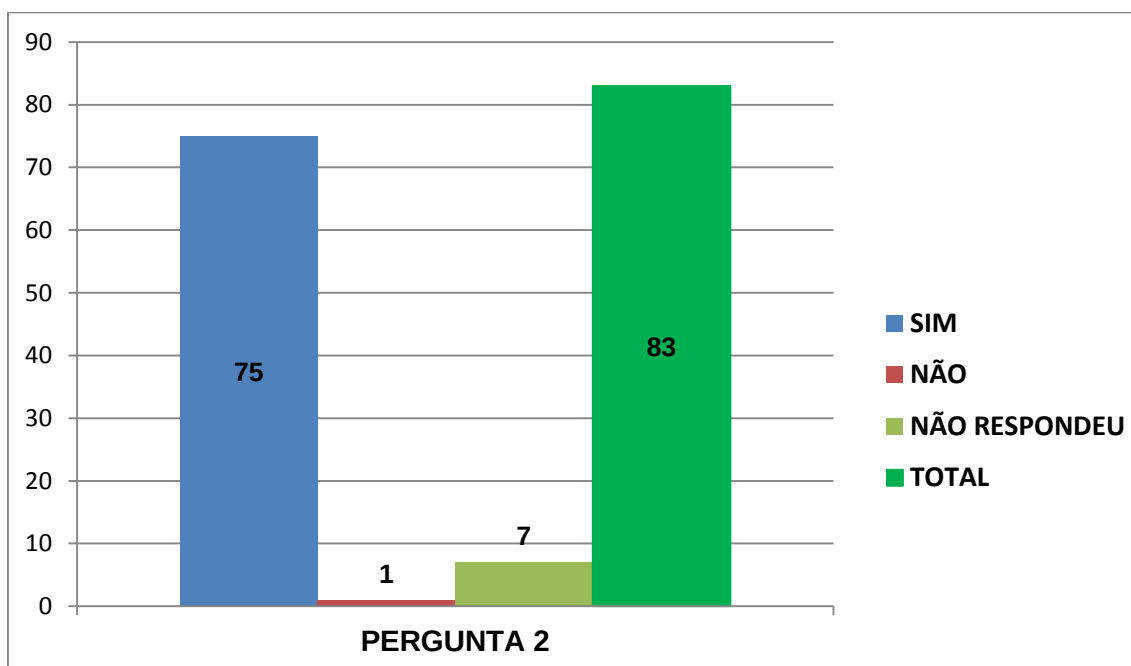
MARÇO DE 2025



PERGUNTA 1 – A LIMPEZA DO CEO-R ESTÁ SATISFATÓRIA?

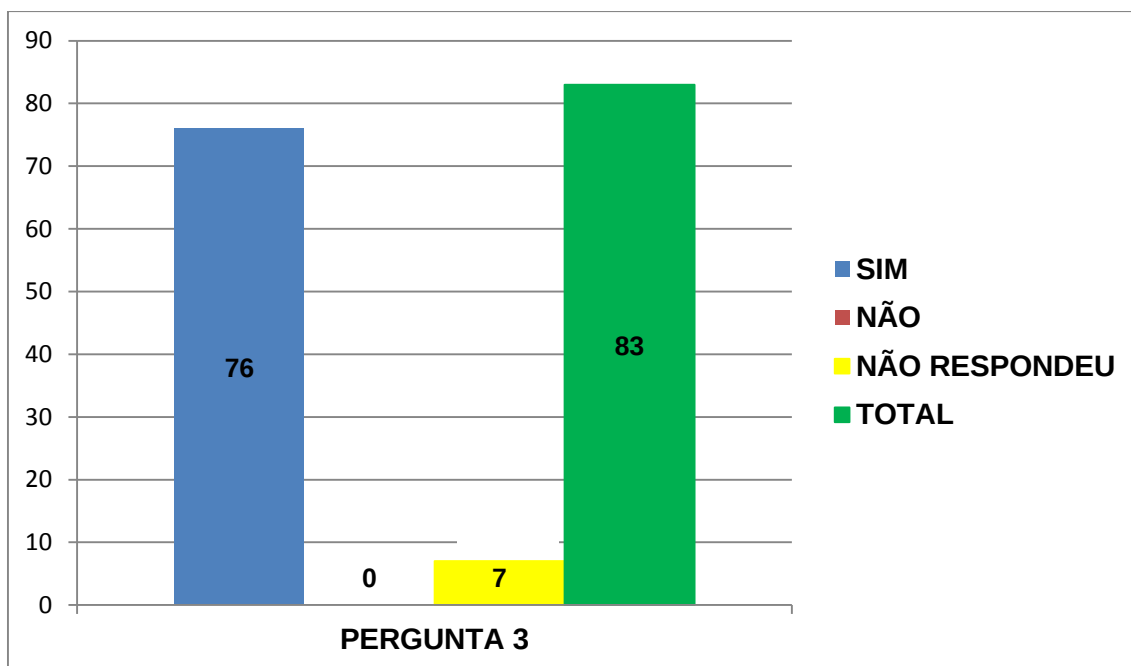


PERGUNTA 2 - VOCÊ OBSERVOU SE OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE HIGIENIZARAM AS MÃOS ANTES DE RALIZAR O ATENDIMENTO?

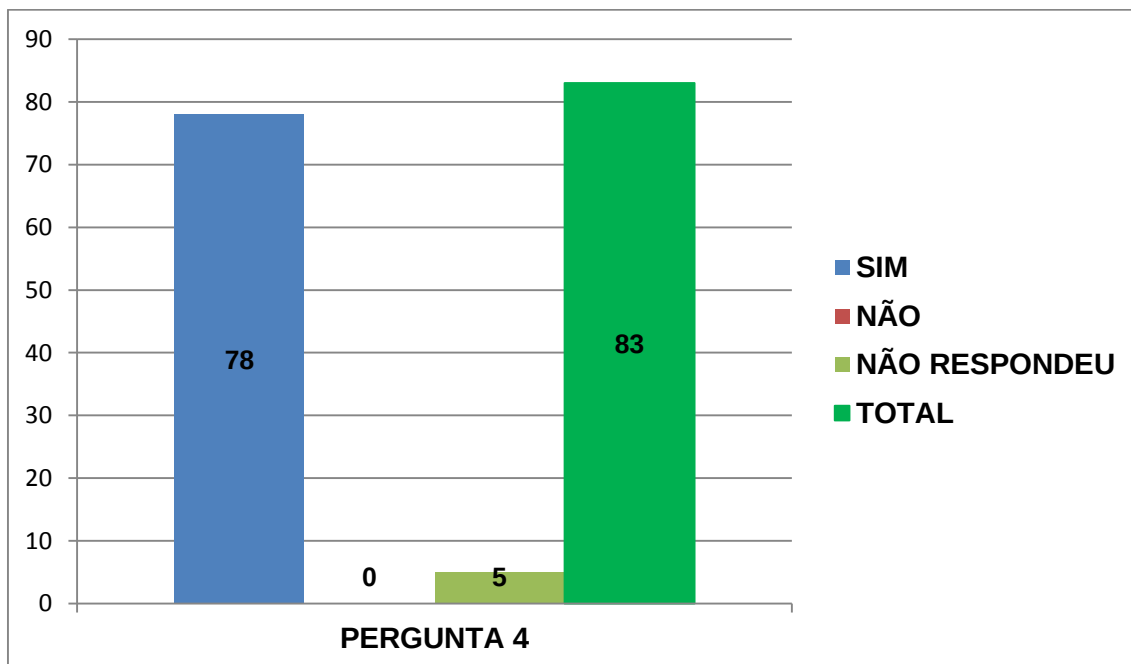




PERGUNTA 3 – VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NO CEO-R?

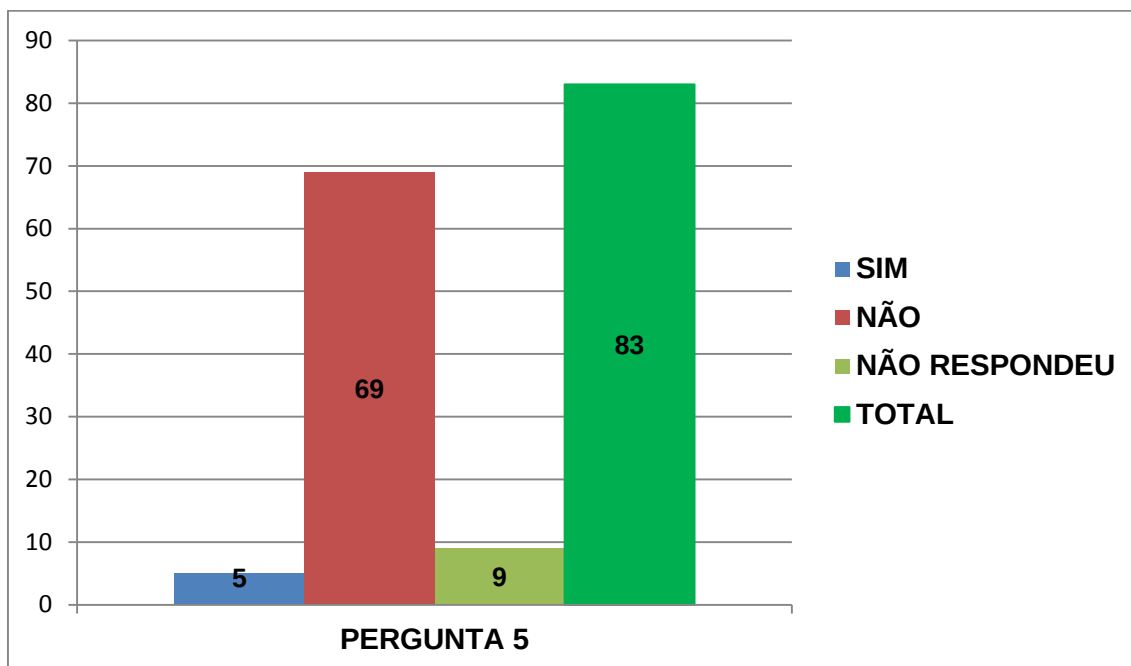


PERGUNTA 4 – VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DO CEO-R?

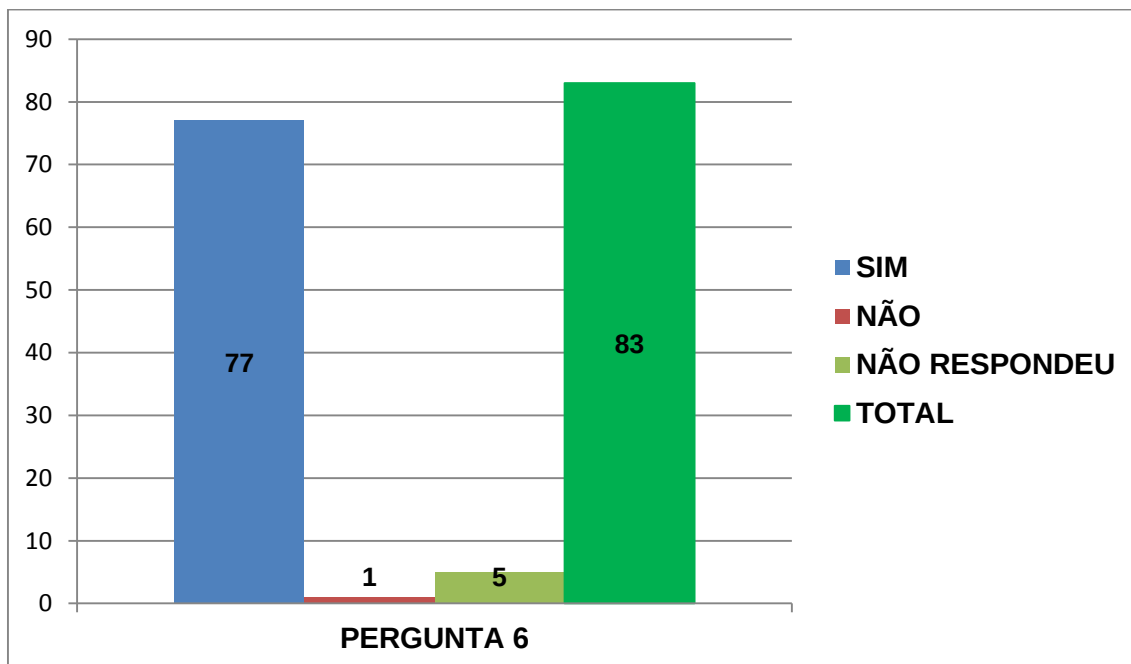




**PERGUNTA 5 - VOCÊ SE SENTIU DESRESPEITADO DE ALGUMA FOTMA NO
CEO-R?**

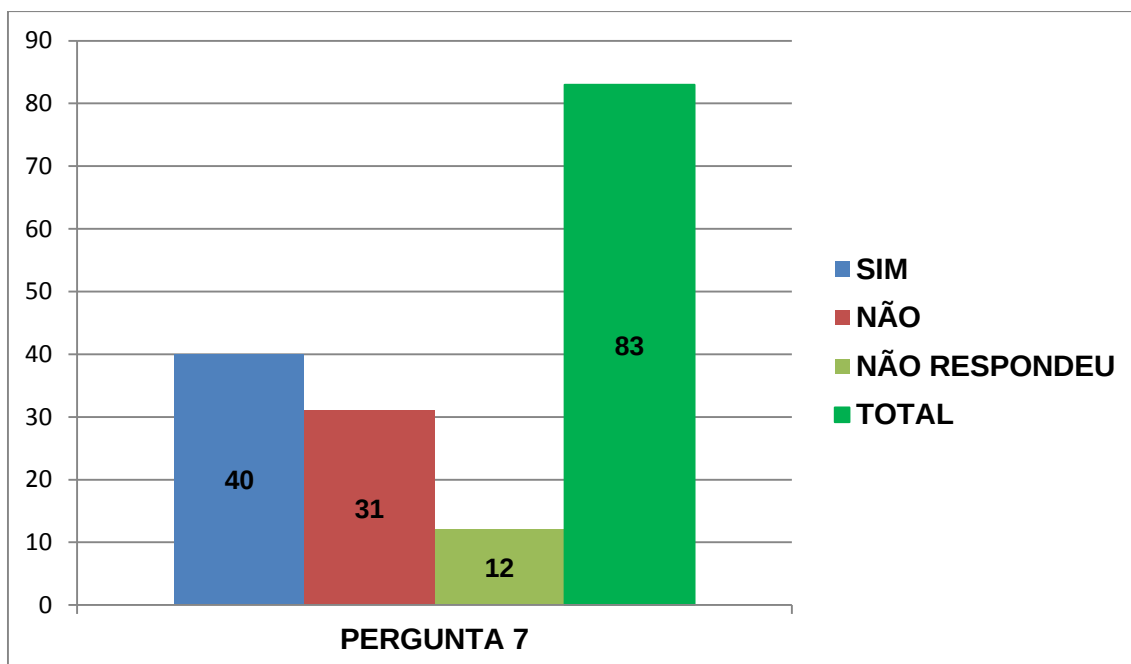


**PERGUNTA 6 – VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DO CEO-R PARA UM
FAMILIAR OU AMIGO?**

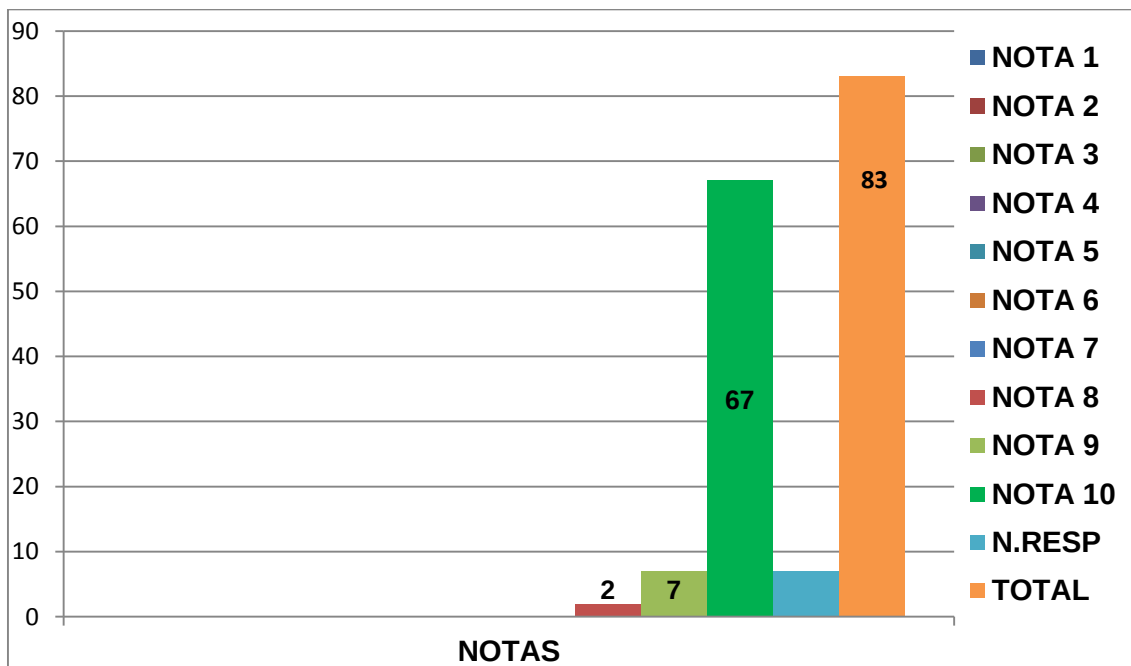




PERGUNTA 7 – VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DO CEO-R?



PERGUNTA 8 - QUAL NOTA VOCE DARIA PARA O CEO-R?





Das notas atribuídas:

2,4% (2) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 8**.

8,4% (7) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 9**.

80,7% (67) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 10**.

8,4% (7) dos entrevistados não avaliaram o CEO-R

✓ **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

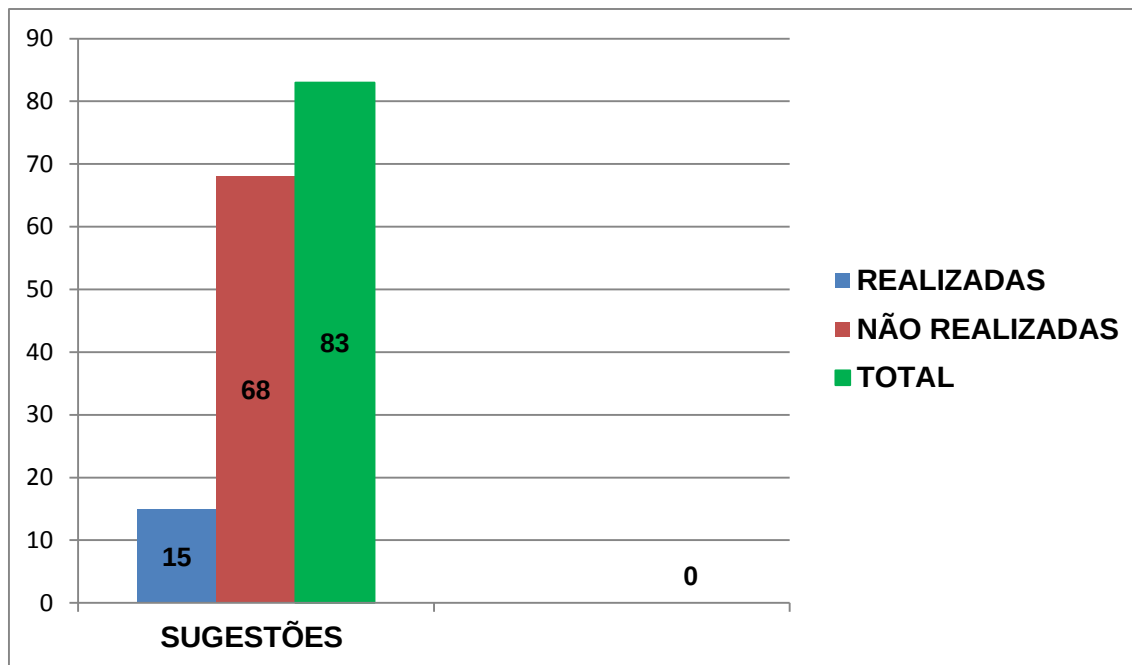
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 89,1%** no mês de março, sendo considerado **excelente**.

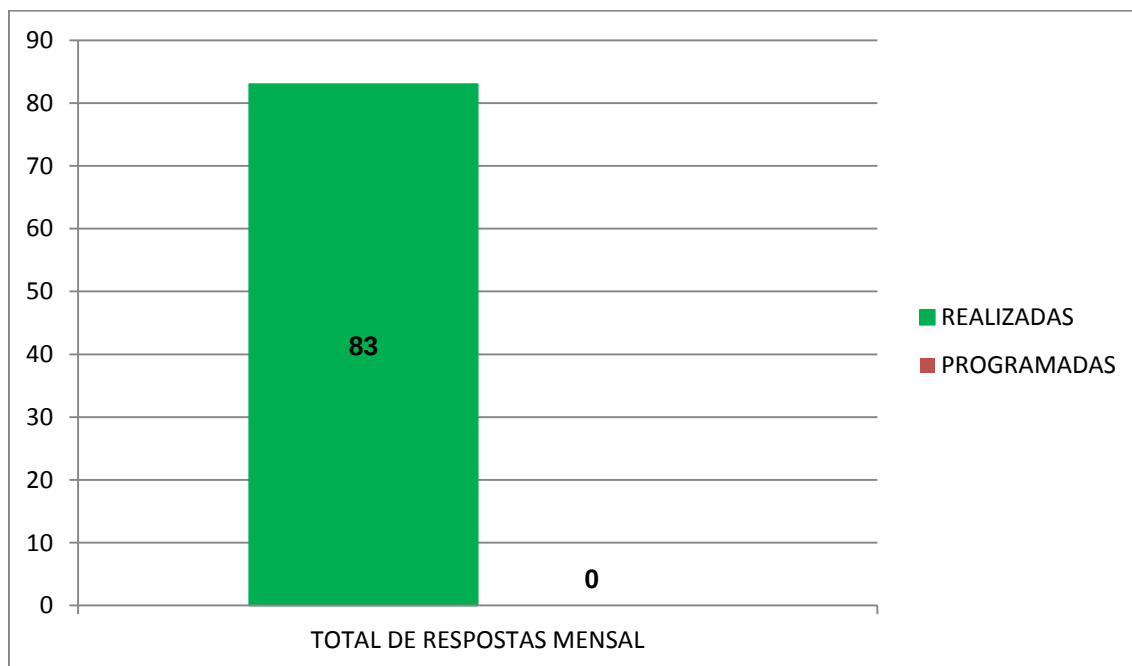
Desse modo, dos **83 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação e avaliaram com notas, **74 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS, SUGESTÕES E COMENTÁRIOS DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Que esse trabalho e atendimento aos pacientes possa permanecer cada vez melhor o atendimento é ótimo de qualidade”

“Tudo muito bom gostei muito”

“1) Avisar ao paciente com antecedência quando o doutor faltar evitando deslocamento oneroso e desnecessário. 2) Abrir canal de comunicação WhatsApp com o paciente para tirar dúvidas”

“Eu gostei de tudo tão de parabéns ótimo atendimento. Beijo! ”

“Ótimo acolhimento e atendimento para com o paciente”

“Nada a declarar, só gratidão”

“Só agradecimento do bom atendimento dos profissionais muito atenciosos educados”

“Tudo OK, sem críticas”

“Sugestão que continuem com esse bom atendimento pois é o que precisamos se viemos aqui é porque realmente precisamos”

“Não, o dentista é muito gente boa (Wesley)”

“Tudo maravilhoso”

“Ampliar o serviço de tomografia dental”

“Não, são excelentes profissionais”

“Só elogios”

“Esse atendimento do estado é legal eu gostei muito os profissionais são legais, mas é muito custoso, mas o problema não é dos profissionais o problema é do estado”

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



Consórcio Público de saúde da Microrregião de Limoeiro do Norte - CPSMLN
Ouvidoria da Policlínica Judite Chaves Saraiva

Débora Bezerra Xavier

Ouvidora do CEO-R Dr. João Eduardo Neto